

СПРАВОЧНИК ПОСТАВЩИКА УСЛУГ



Программа услуг поддержки на дому

Благодарности

Справочники поставщика и получателя **услуг поддержки на дому (In-Home Supportive Services, IHSS)** являются результатом совместной деятельности многих людей. Рассматриваемые в них темы были определены при содействии специальной рабочей группы по усовершенствованию программы IHSS, путем проведения фокус-групп с участием потребителей, поставщиков услуг, социальных работников и сотрудников органов государственной власти в трех округах (Los Angeles, Sacramento и Tehama), а также по результатам собеседований по телефону с представителями вышеуказанных групп еще в 18 округах и встреч с представителями профсоюзов в округах Los Angeles, Sacramento и Bay Area. В состав рабочей группы вошли получатели услуг поддержки на дому, поставщики услуг, сотрудники органов округа и органов государственной власти, сотрудники организаций штата, представители организаций по защите прав и интересов потребителей и профсоюзов поставщиков услуг.

Многие из тем, включенных в эти справочники, были рассмотрены ранее в учебных материалах, разработанных органами округов и органами государственной власти округа. От того, как они были раскрыты в существующих учебных материалах, в значительной степени зависит представление этих тем в данных справочниках. Выражаем свою благодарность всем, кто предоставил свои материалы для данной публикации.

Четыре комитета по рецензированию выбрали наиболее удачные варианты преподнесения каждой из тем, относящихся к сфере их деятельности. В состав комиссий по рецензированию вошли получатели услуг, поставщики, сотрудники органов штата, органов государственной власти и профсоюзов, а также представитель Организации по ресурсам для независимого проживания (Resources for Independent Living). Затем сотрудники Института социальных исследований наметили темы и разработали два справочника, заимствуя по своему усмотрению тексты с изложением данных тем из представленных материалов. Кроме того, нами были рассмотрены новые темы, которые в результате проведения оценки потребностей были признаны насущными, однако в имеющихся материалах затронуты не были.

Следующие органы округов и органы государственной власти разрешили использование своих материалов в данном проекте:

- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Alameda - Alameda County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Butte - Butte County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Calaveras - Calaveras County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа El Dorado - El Dorado County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Napa - Napa County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Riverside - Riverside County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Sacramento - Sacramento County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Diego - San Diego County IHSS Public Authority
- Администрация по услугам для пожилых людей и независимому проживанию округа San Diego - San Diego County Aging & Independence Services
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Francisco - San Francisco County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Joaquin - San Joaquin County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Santa Clara - Santa Clara County IHSS Public Authority
- Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Sonoma - Sonoma County IHSS Public Authority

Кроме того, получатель услуг поддержки на дому, Fay Mikiska, разрешила использовать сетку работ и включить ее в разрабатываемые справочники.

Надеемся, что представленные результаты наших совместных усилий смогут способствовать повышению качества жизни получателей услуг поддержки на дому и помогут сотрудникам органов округов и органов государственной власти более эффективно выполнять свои функции по оказанию поддержки.



Услуги поддержки на дому
СПРАВОЧНИК ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

Разработано для Департамента социального обеспечения штата Калифорния



УНИВЕРСИТЕТОМ ШТАТА КАЛИФОРНИЯ,
САКРАМЕНТО
Институт социальных исследований

Carole Barnes
Valory Logsdon
Sandie Sutherland
Erin Gonzales

Сентябрь 2006 г.





Справочник поставщика услуг поддержки на дому

1. Что такое программа услуг поддержки на дому?	
Цели и ограничения программы	1
Чем программа услуг поддержки на дому отличается от программ других организаций и служб.	3
Разделение ответственности между лицами, осуществляющими контроль, и лицами, осуществляющими оплату труда поставщиков услуг	4
Свод правил	5
Права и обязанности поставщика услуг поддержки на дому	9
Права и обязанности получателя услуг поддержки на дому	11
2. Оценка потребностей и утвержденные услуги	
Оценка потребностей	13
Утвержденный объем предоставления услуг	14
Ограничения программы: неудовлетворенные потребности и альтернативные источники помощи	14
Родители и супруги в качестве поставщиков услуг	15
Повторная оценка	16
Процедура обжалования	16
Виды работ, оплачиваемые в рамках программы IHSS	17
Повседневная работа по дому	17
Услуги личного ухода	19
Процедуры, осуществляемые лицензированным медицинским специалистом или под его руководством	21
Другие вспомогательные услуги.	21
Неоплачиваемые услуги.	22
3. Орган государственной власти по вопросам программы IHSS	
Какие функции выполняют органы государственной власти	23
Порядок работы регистратуры	24
Что нужно сделать, чтобы вас внесли в реестр поставщиков услуг	25
Что нужно сделать, чтобы ваши данные сохранялись в реестре	26
Каким образом можно оспорить решения регистратуры	26

Исключение поставщика услуг из реестра	27
Основные положения	27
Мелкие правонарушения	27
Серьезные правонарушения	28
Список органов государственной власти по вопросам программы IHSS и их контактная информация	29
4. Поиск работы	
Резюме	35
Процедура устройства на работу	35
Собеседования по телефону	36
Личные собеседования	37
5. Перед тем как приступить к работе	
Вопросы, которые следует обсудить, перед тем как приступить к работе на новом месте	41
Уведомление о наличии инфекционных заболеваний	41
Установление лица, несущего затраты на перевозку потребителя на приемы к врачам и затраты на дорогу для выполнения различных поручений	42
Вспомогательные медицинские услуги	42
Правильный подход к началу работы.	43
Трудовые договора	43
6. Ведомости учета времени, зарплаты и пособия	
Процедура регистрации	47
Получение зарплаты	48
Сетка работ	49
Учет отработанных часов	49
Замена утерянных или недостающих ведомостей учета времени	49
Каков размер вашей ставки заработной платы?	49
Оплата части стоимости (Share-of-Cost, SOC)	52

Порядок заполнения ведомости учета времени	53
Распространенные ошибки при заполнении ведомостей учета времени	56
Часто задаваемые вопросы	57
Вычеты из зарплаты и пособия	58
Вычеты	58
Пособия	60
7. Требования к личным качествам поставщика услуг	
Надежность	64
Пунктуальность	64
Уважение	64
Соблюдение конфиденциальности	65
Доверие	66
Осознание различий, обусловленных культурными особенностями, инвалидностью, языковыми и возрастными факторами	67
8. Общение	
Общение с потребителем услуг поддержки на дому	69
Советы для особых ситуаций	71
Общение с другими лицами	71
9. Организаторские навыки	
Планирование выполнения работ	73
Учет работы	74
10. Установление и соблюдение рамок поведения	
Установление рамок поведения	77
Правила надлежащего обращения с деньгами	79
Выполнение поставщиком услуг IHSS роли лица, обязанного сообщать о фактах правонарушений	79
Признаки жестокого обращения	80

11. Здоровье

Нормальные возрастные изменения, вызванные старением	83
Незаразные заболевания	87
Рак	87
Сердечно-сосудистые заболевания (болезни сердца)	88
Инсульт или удар	89
Хроническое обструктивное заболевание легких	90
Болезнь коронарных артерий	91
Слабоумие и болезнь Альцгеймера	92
Диабет	93
Дисфагия	95
Эпилепсия	98
Психическое расстройство	99
Предотвращение суицида: миф или реальность?	105
Инфекционные заболевания	107
Что такое инфекционное заболевание?	107
Головные вши	107
Гепатит	110
Вирус иммунодефицита человека (ВИЧ) и синдром приобретенного иммунодефицита (СПИД)	113
Менингит	114
Туберкулез	115

12. Безопасность

Стандартные меры предосторожности	117
Безопасность дома и чрезвычайные ситуации	120



Что такое программа услуг поддержки на дому?

Цели и ограничения программы

Программа услуг поддержки на дому (In-Home Supportive Services, IHSS) позволяет престарелым, слепым или инвалидам с низким уровнем дохода нанять кого-либо, кто бы мог помогать им выполнять работу по дому, готовить пищу и осуществлять личный уход. Люди, получающие услуги поддержки на дому, могут продолжать жить в собственном доме, не подвергая себя опасности, и им не приходится переселяться в специальные заведения или учреждения.

Программа услуг поддержки на дому финансируется средствами, выделяемыми из федерального бюджета, а также бюджетов штата и округа. Эти средства идут на оплату определенных услуг, предоставляемых поставщиками услуг по уходу на дому. Разрешение на предоставление услуг выдается округом в отношении тех лиц, чье право на получение услуг поддержки на дому было установлено. Потребитель (также называемый получателем услуг или клиентом) выбирает обслуживающее лицо, контролирует его работу, определяет порядок выполнения работ, а также, по собственному усмотрению, может уволить поставщика услуг. Дважды в месяц, получатель услуг поддержки на дому подписывает ведомость учета времени, отработанного поставщиком услуг, однако в большинстве случаев оплата производится из средств штата. Иногда, потребитель доплачивает часть зарплаты непосредственно поставщику услуг.¹

Программа услуг поддержки на дому платит поставщикам услуг (также называемым обслуживающими лицами) за предоставление **услуг личного ухода**, например кормление и купание; **выполнение повседневной работы по дому**, например стирку, осуществление покупок, приготовление пищи и легкую уборку дома; **осуществление перевозок; присмотр в целях обеспечения безопасности** и оказание определенных **вспомогательных медицинских услуг**, назначенных врачом. Тем не менее, программа услуг поддержки на дому не может оплачивать все услуги, необходимые для самостоятельного проживания в собственном доме.

¹ Данный справочник предназначен для подавляющего большинства поставщиков услуг поддержки на дому, работающих в качестве независимых поставщиков услуг. Незначительное число поставщиков услуг трудоустраиваются с помощью частного подрядчика. В таком случае, порядок найма, увольнения, осуществления руководства и оплаты услуг может отличаться.

Что такое программа услуг поддержки на дому?

Программа услуг поддержки на дому **не оплачивает** следующие услуги:

- Общие садоводческие операции или уборка во дворе, если отсутствие таковой не подвергает потребителя опасности
- Кормление, выгул или уборка за домашним животным
- Перестановка или поднятие тяжелых предметов мебели, ящиков и т.д.
- Мытье окон
- Перевозка другого лица, не являющегося потребителем
- Оплата счетов

Поставщик услуг должен выполнять только те виды работ, которые были поручены ему социальным работником для помощи конкретному потребителю. Поставщик услуг не должен делать для потребителя что-либо, что не входит в перечень порученных ему видов работ. Более того, время, в течение которого работает поставщик услуг не должно превышать максимальное количество часов, утвержденное социальным работником для данного потребителя. Если поставщик услуг все-таки работает дополнительно, это время ему оплачено не будет, за исключением случаев когда округом будет установлено, что было необходимо дополнительно затратить время в связи с определенными уважительными обстоятельствами. Кроме того, потребителям, которым было разрешено получать услуги в объеме более 173 часов в месяц, следует нанять двух или более поставщиков услуг, чтобы ни один из поставщиков не работал более 40 часов в неделю. Социальный работник округа должен дать разрешение на оплату времени, отработанного единственным обслуживающим лицом потребителя в объеме, который превышает 40 часов в неделю.

Поставщики услуг по собственному желанию могут работать более 40 часов в неделю, оказывая услуги нескольким потребителям. Однако все отработанное ими время будет оплачиваться по обычной почасовой ставке.

Ни один потребитель не может получать оплачиваемые услуги в объеме, превышающем 283 часов в месяц. Программа услуг поддержки на дому не предоставляет круглосуточную помощь. Лицам, имеющим умственные отклонения и нуждающимся в непрерывном присмотре (так называемом присмотре в целях обеспечения безопасности) круглосуточно, или лицам, нуждающимся в круглосуточном уходе, может быть отказано в получении помощи в рамках программы предоставления услуг поддержки на дому, за исключением случаев когда члены семьи или друзья вызываются добровольно и безвозмездно осуществлять помощь в неоплачиваемое время.

Чем программа услуг поддержки на дому отличается от программ других организаций и служб

Другие общественные организации предлагают услуги в дополнение к услугам личного ухода и ведения домашнего хозяйства, предоставляемым в рамках программы IHSS.

- В большинстве районов имеются организации, занимающиеся доставкой горячей пищи взрослым людям, не способным выходить из дома, или предоставляющие излишки продуктов питания малоимущим семьям.
- **Программа комплексных услуг для пожилых людей (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)** помогает людям в возрасте старше 65 лет, имеющим право на участие в программе Medi-Cal и находящимся на грани направления в дома престарелых или инвалидов, продолжать проживать в собственных домах.
- **Промежуточная программа Linkages** предоставляет услуги взрослым людям с функциональными нарушениями в возрасте от 18 лет, находящимся на грани отправления в дома инвалидов и не имеющим права на участие в других программах.
- **Служба защиты совершеннолетних (Adult Protective Services, APS)** предоставляет услуги престарелым или находящимся на иждивении совершеннолетним, которым был причинен вред, или которым угрожали нанесением вреда. В рамках программы проводится расследование случаев отсутствия должного ухода, отказа от предоставления такого ухода, физического насилия, финансовой эксплуатации либо насильственных действий сексуального характера.
- **Государственный распорядитель** решает вопросы, связанные с имуществом людей, умерших и не оставивших завещания или не имеющих дееспособного душеприказчика. Он также помогает семьям, подавшим заявление о предоставлении помощи в вопросах управления имуществом, и им осуществляется контроль за организацией похорон людей, после чьей смерти не осталось средств на оплату ритуальных услуг.
- **Государственный попечитель** выступает в качестве назначенного законом опекуна для взрослых, которые не могут самостоятельно заботиться о себе, и у которых нет родственников, которые могли бы оказать помощь.
- **Программа юридических консультаций и правозащиты в области медицинского страхования (Health Insurance Counseling & Advocacy Program, HICAP)** предоставляет лицам, получающим страховку Medicare, консультации по вопросам плана медицинского обслуживания, защиты прав и интересов, обучение и помощь юристов при подаче апелляций по программе Medicare.
- **Программа дневной медицинской помощи совершеннолетним (Adult Day Care)** предлагает услуги и мероприятия немедицинского характера людям в возрасте старше 60 лет, нуждающимся в определенной помощи и присмотре. Эта программа дает возможность отдохнуть обслуживаемым лицам, являющимся членами семьи получателя услуг.

Что такое программа услуг поддержки на дому?

- **Центр ресурсов по дневному уходу за лицами, страдающими болезнью Альцгеймера (Alzheimer's Day Care Resource Center)**, обеспечивает дневной уход за лицами, страдающими болезнью Альцгеймера или другой формой слабоумия, с целью предоставления отдыха обслуживаемым лицам, являющимся членами семьи больного.
- **Региональные центры (Regional Centers)** оплачивают услуги специалистов, содействуя тому, чтобы люди с инвалидностью вследствие порока развития продолжали проживать у себя дома. Возможно предоставление таких услуг в дополнение к услугам, предоставляемым в рамках программы IHSS.

Обслуживаемые лица и члены семей получателей услуг могут найти местные телефонные номера этих программ в справочнике с информацией о местных организациях. Если у вас есть доступ в интернет, информацию об организациях можно найти на следующих веб-сайтах:

- Департамент по делам престарелых штата Калифорния (California Department of Aging) www.aging.state.ca.us
- Департамент реабилитации штата Калифорния (California Department of Rehabilitation) www.rehab.ca.gov
- Сообщество по уходу (Network of Care) www.networkofcare.org

Разделение ответственности между лицами, осуществляющими контроль, и лицами, осуществляющими оплату труда поставщиков услуг

Функции работодателя по отношению к поставщикам услуг по уходу на дому распределены между тремя сторонами: между получателем услуг поддержки на дому, штатом Калифорния и органом государственной власти округа, занимающимся вопросами программы IHSS.

- Получатель услуг выбирает поставщика услуг, нанимает его, контролирует его работу, обучает, а также может уволить его по какой-либо причине. Если потребителя обслуживает более одного поставщика услуг, потребитель сам определяет количество часов из общего утвержденного объема времени, в течение которых каждое из обслуживаемых лиц будет работать.
- Штат оплачивает услуги поставщика на основании количества отработанных часов в течение каждого платежного периода и предоставляет некоторые пособия. К таким пособиям относятся страхование на случай нетрудоспособности (State Disability Insurance, SDI), страхование по безработице (Unemployment Insurance, UI) и страхование работников от несчастного случая на рабочем месте (Workers' Compensation Insurance).
- Орган государственной власти округа, занимающийся вопросами программы IHSS, ведет переговоры с профсоюзами, представляющими интересы поставщиков услуг по уходу на дому, об установлении размеров зарплат

Что такое программа услуг поддержки на дому?

и страховых пособий, а также других условиях найма. Кроме того, орган государственной власти ведет реестр поставщиков услуг по уходу на дому, желающих работать на получателей услуг поддержки на дому, и предоставляет возможность прохождения обучения для приобретения навыков осуществления ухода. Независимо от того, найдете ли вы работу посредством включения в реестр, вы можете пройти курс обучения, предоставляемый органом государственной власти. Вы можете также обратиться в орган государственной власти с просьбой высылать вам информационные бюллетени, если таковые выпускаются органом государственной власти.

Если вы не посещаете курсы подготовки и не используете возможности реестра, вы, возможно, никак не соприкоснетесь с данным органом государственной власти. Однако если вы хотите быть в курсе аспектов, имеющих непосредственное отношение к вашей работе, вам следует обратиться в орган государственной власти за дополнительной информацией.

Обращаться к органам штата вы будете также нечасто. Между тем, две организации штата: Департамент социального обслуживания штата Калифорния (California Department of Social Services, CDSS) и Департамент здравоохранения (Department of Health Services, DHS) - определяют правила программы IHSS.

Полезно знать эти правила, чтобы вы и человек, на которого вы работаете, могли успешно сотрудничать к общему удовлетворению.

Свод правил

Социальный работник округа устанавливает одобренное количество часов конкретному потребителю услуг, исходя из потребностей потребителя в уходе. Это время не принадлежит поставщику услуг. Оплачивается фактическое время, затраченное на работу. Общее количество одобренных часов представляет собой максимум, который будет оплачен штатом, поставщик услуг получит оплату за максимальное количество часов, только если он действительно отработал это время. Если, к примеру, потребитель или поставщик услуг берет отпуск, предоставление ведомости для получения оплаты за период отпуска не допускается. Если потребитель был госпитализирован, предоставление ведомости или получение выплат за период госпитализации не допускается.

Поставщики услуг должны заполнить регистрационную форму, когда они впервые приступают к работе на нового потребителя. Данную форму следует предоставить сотруднику, занимающемуся обработкой регистрационных форм поставщиков услуг. Им может являться социальный работник, закрепленный за потребителем, сотрудник отдела расчета зарплаты по программе IHSS или какой-либо сотрудник органа государственной власти. Если поставщик услуг сменит место работы и пойдет работать к другому потребителю услуг поддержки на дому, он должен заполнить еще одну регистрационную форму. Ваши услуги как обслуживающего лица не будут оплачены до тех пор, пока вы не заполните и не подадите новую регистрационную форму.

Что такое программа услуг поддержки на дому?

Поставщикам услуг оплачиваются только те виды работ, которые были одобрены социальным работником для конкретного потребителя. Некоторые виды работ не подлежат оплате в рамках программы IHSS. (См. список на стр. 2 данного справочника). Другие виды работ оплачиваются для получателей услуг поддержки на дому, нуждающихся в данных услугах, но не оплачиваются для других получателей, у которых в данных услугах нет необходимости. Например, поставщику услуг не будет оплачена помощь потребителю при купании, если потребитель способен самостоятельно принять ванну. Поставщику услуг необходимо получить у потребителя информацию о том, разрешение на получение каких услуг было ему выдано. Эти виды работ должны быть указаны в трудовом договоре (см. главу 5 данного справочника). Таким образом, для решения любых вопросов касательно выполнения какого-либо вида работ обслуживающее лицо и потребитель могут свериться с трудовым договором, чтобы узнать, какие виды работ оплачиваются программой IHSS.

Являясь поставщиком услуг, вы имеете право отказаться от выполнения работ, предоставление которых не было одобрено. Потребитель должен требовать выполнения только утвержденных видов работ. Если потребитель просит вас оказать услугу, которая не была утверждена, потребитель просит вас затратить время на безвозмездную помощь. Если вы не возражаете против того, чтобы затратить свое время на выполнение этой работы, вы можете это сделать. Однако, если вы включите это время в ведомость учета времени, и ваш работодатель подтвердит его своей подписью - вы оба нарушите правила.

Если доставка на приемы к врачам входит в перечень утвержденных видов работ для данного потребителя, необходимо понимать, что программа IHSS оплачивает только время, затраченное на дорогу, но не время ожидания. Вы можете выполнять другие необходимые виды работ, например, какие-либо небольшие поручения, или закупить продукты питания в близлежащих магазинах, либо заняться своими личными делами в то время, пока потребитель будет на приеме у врача.

Ведомости учета времени используются для подсчета часов, в течение которых поставщик услуг работал каждый день на протяжении платежного периода. В конце платежного периода, потребитель подписывает ведомость, подтверждая, что внесенные в ведомость сведения о часах точно соответствуют общему количеству отработанных часов. Заполнение ведомости может быть более простой задачей, если поставщик услуг и потребитель будут регулярно заполнять сетку работ (см. главу 6 данного справочника), в конце каждого дня записывая в нее отработанные часы. Обе стороны должны ежедневно подписываться под информацией об отработанных часах в сетке работ, пока события дня еще свежи в памяти. По завершению двухнедельного периода, поставщик услуг просто переносит данные о количестве часов из сетки работ в ведомость учета времени. Ежедневный подсчет часов служит интересам поставщика услуг, так как потребитель подтверждает своей подписью, что в конкретный день было отработано определенное количество часов. Это также в интересах потребителя, так как подпись поставщика услуг означает

Что такое программа услуг поддержки на дому?

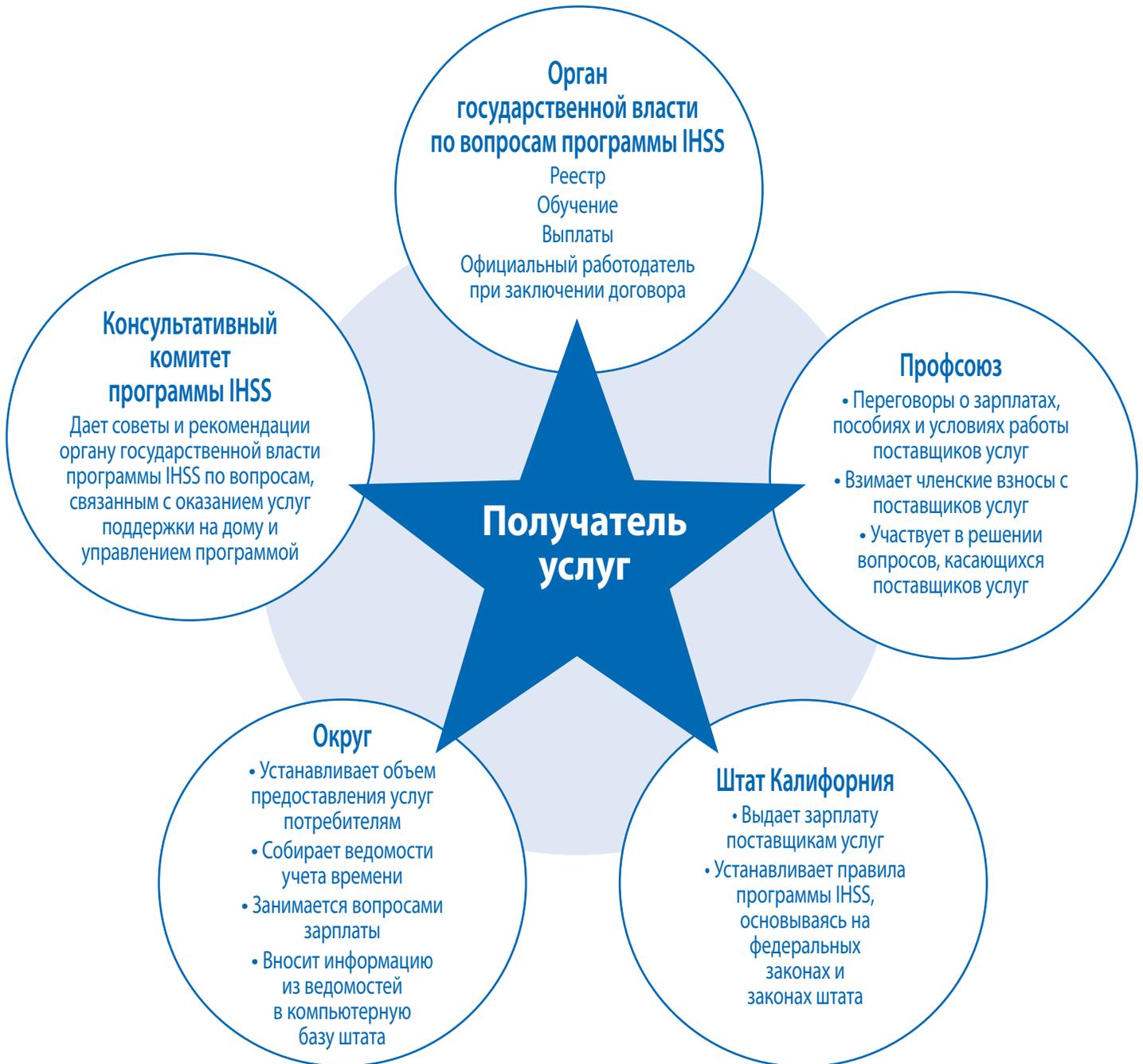
согласие последнего с тем, что поставщик отработал указанное количество часов в конкретный день. Если поставщик услуг указывает в ведомости количество часов, превышающее количество фактически отработанных часов, его действия являются противозаконными; незаконными также являются действия потребителя, если он подтверждает своей подписью количество часов, превышающее количество фактически отработанных часов в данный платежный период.

Выплаты за отработанные часы принадлежат поставщику услуг, а не потребителю. Клиент не имеет права предлагать поставщику услуг поделиться своей зарплатой. Если потребитель делает такое предложение, поставщик услуг должен сообщить о данном предложении социальному работнику, закрепленному за данным потребителем.

Если потребителю необходимо внести изменения в предоставляемые услуги по уходу, согласно правилам программы IHSS, ему следует подать запрос на проведение повторной оценки. Вам как поставщику услуг должно быть хорошо известно о том, какие действия потребитель способен выполнять. Если вы считаете, что потребитель нуждается в помощи при выполнении видов работ, оплата которых не была утверждена, вы можете посоветовать потребителю обратиться с заявлением о проведении повторной оценки и помочь ему сообщить о своих потребностях социальному работнику.

Что такое программа услуг поддержки на дому?

Схема, представленная ниже, иллюстрирует отношения между поставщиком услуг и организациями, оказывающими ему содействие.



ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ НА ДОМУ

1. Поставщик услуг обязан быть надежным, пунктуальным и готовым к работе.
2. Поставщик услуг обязан заблаговременно предупреждать потребителя, если он не может приступить к работе вовремя или не в состоянии работать.
3. Поставщик услуг обязан обеспечивать надежность, безопасность и высокое качество услуг, разрешение на оказание которых было предоставлено социальным работником, и которые оказываются под контролем потребителя.
4. Поставщики услуг обязаны уважительно относиться к чувству собственного достоинства потребителя, его праву на личную жизнь, собственности, религии и культурным предпочтениям. Благовоспитанные обслуживающие лица приходят на работу без членов своих семей, не едят продукты потребителя, а приносят пищу для собственного питания с собой, воздерживаются от использования имущества потребителя в собственных нуждах и не требуют дополнительной оплаты, когда добровольно соглашаются дополнительно поработать сверхурочно. Благовоспитанные обслуживающие лица не занимаются собственными делами в рабочее время, не смотрят телевизор и не тратят слишком много времени на беседы с потребителем, вместо того чтобы выполнять необходимые виды работ. Благовоспитанные поставщики услуг не оскорбляют потребителя и не осуществляют насильственных действий сексуального характера.
5. Поставщик услуг обязан хранить личную информацию потребителя в тайне.
6. Поставщик услуг обязан сообщать социальному работнику о любых изменениях в состоянии здоровья потребителя. Если поставщика услуг наняли с помощью реестра, об изменениях следует также сообщать и сотрудникам регистратуры.
7. Поставщик услуг обязан вести учет отработанных часов и подавать содержащие точную и полную информацию ведомости учета времени дважды в месяц.
8. Поставщики услуг, включенные в реестр, обязаны каждые 30 дней сообщать сотрудникам регистратуры обо всех изменениях в состоянии здоровья потребителя и утвержденном объеме оказания услуг, а также о смене адреса и телефонного номера.
9. Поставщик услуг по закону обязан сообщать о фактах возможного жестокого обращения с находящимися на иждивении пожилыми людьми, инвалидами и детьми.
10. При уходе с работы, поставщики услуг обязаны за две недели предупредить потребителя, а также, в случае если они включены в реестр, сообщить об этом в орган государственной власти.
11. Поставщик услуг имеет право понимать рабочее задание программы IHSS, а также имеет право на справедливое и уважительное обращение.

Что такое программа услуг поддержки на дому?

12. Поставщик услуг имеет право на прохождение курса обучения.
13. Поставщики услуг, включенные в реестр, имеют право узнать, почему их исключили из реестра, в случае если такое произойдет.
14. Поставщик услуг имеет право уволиться, не предупредив за две недели до этого, если обстановка в доме потребителя представляет опасность.
15. Если поставщик услуг включен в реестр, он может обратиться в регистратуру за помощью в решении проблем, которые возникли между ним и потребителем, решить которые сам он не в состоянии.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ НА ДОМУ

1. Получатель услуг выполняет функции работодателя поставщика услуг в вопросах отбора, найма, управления, обучения и, при необходимости, увольнения поставщика услуг.
2. Получатель услуг обязан придерживаться правил недопущения дискриминации на основании расовой принадлежности, религии, пола, возраста или наличия инвалидности.
3. Получатели услуг обязаны сообщать закрепленным за ними социальным работникам о найме или увольнении поставщика услуг. Если поставщик услуг включен в реестр, они также должны информировать сотрудников отдела расчета зарплаты регистратуры.
4. Получатель услуг обязан за две недели предупредить поставщика об увольнении, за исключением случаев, когда поставщик услуг ведет себя оскорбительно.
5. Получатель услуг обязан вести учет отработанных часов и ограничивать количество часов в месяц согласно утвержденному объему.
6. Получатель услуг обязан проверять и подписывать ведомость учета времени, отработанного поставщиком услуг.
7. Получатель услуг обязан ясно и обоснованно ставить задачи, быть последовательным, справедливым и терпеливым, а также не только критиковать, но и хвалить обслуживающее лицо.
8. Получатель и поставщик услуг обязаны незамедлительно сообщить социальному работнику программы IHSS о травме, полученной поставщиком услуг на рабочем месте.
9. Получатель услуг имеет право обратиться к социальному работнику программы IHSS с просьбой о пересмотре количества предоставляемых часов, если состояние здоровья потребителя изменится.
10. Получатель услуг имеет право обжаловать любое решение программы IHSS, в случае несогласия с ним.
11. Если поставщик услуг включен в реестр, получатель услуг имеет право обратиться в регистратуру за помощью в решении проблем, которые возникли между ним и поставщиком услуг, и решить которые сам он не в состоянии.



Оценка потребностей и утвержденные услуги

Оценка потребностей

Престарелые, слепые или инвалиды, обращающиеся за помощью в выполнении повседневной работы по дому и осуществлении личного ухода в рамках программы услуг поддержки на дому, должны, в первую очередь, убедиться, что они соответствуют требованиям программы. Информация о требованиях содержится в пакете заявителя, который поступает на рассмотрение к социальному работнику программы IHSS и сотруднику по проверке наличия права на получение услуг IHSS Medi-Cal. Если требования программы выполнены, социальный работник программы IHSS организует посещение дома заявителя, чтобы выяснить потребности и функциональные возможности потребителя.

Потребность в помощи зависит от состояния здоровья и функциональных возможностей заявителя. Люди нуждаются в значительном уходе, если им необходима помощь при вставании с постели и передвижении по дому или при купании, одевании, приведении себя в порядок, приеме пищи или других повседневных действиях, описанных далее в данной главе. В целом, чем более ограничены функциональные возможности какого-либо человека, тем больший объем предоставления услуг им оплачивается.

Утвержденное количество часов на уход за каким-либо лицом зависит от его условий проживания, а также от помощи, которую могут оказать ему члены его семьи, друзья или другие общественные организации. Например, если человек проживает вместе со своей семьей, некоторые его потребности удовлетворяются, когда члены семьи готовят пищу, убирают в доме или занимаются стиркой. Программа IHSS оплачивает выполнение повседневной работы по дому только за потребителя услуг. Программа IHSS не оплачивает выполнение этих видов работ за других лиц, проживающих в доме.

Во время своего первого визита социальный работник опросит заявителя о его заболеваниях и функциональных возможностях, а также о других лицах, проживающих вместе с ним. Социальный работник также обратит внимание на то, что заявитель в состоянии делать. Социальный работник обратится за подтверждением информации о заболеваниях и функциональных возможностях заявителя к его врачу. Эта процедура

носит название “оценка потребностей”. Чтобы определить, какие из ежедневно выполняемых функций потребители услуг не в состоянии выполнять самостоятельно, социальный работник использует единую для всего штата процедуру оценки. Цель проведения оценки - определить степень самостоятельности потребителя при выполнении определенных функций и услуги, в которых он нуждается. Оценка основывается не просто на диагнозе, поставленном потребителю, а на его способности выполнять те или иные функции, необходимые для проживания в его собственном доме. Два человека с одним и тем же медицинским диагнозом могут иметь совершенно разные функциональные возможности.

Потребителю следует предупредить социального работника, осуществляющего оценку, о любых особых потребностях, вызванных состоянием здоровья или жилищными условиями. Например, в связи с недержанием мочи необходимо часто менять простыни и больше времени затрачивать на стирку. Потребителю следует реально оценить свои потребности. Социальный работник также учитывает другие ресурсы, используемые потребителем. Например, потребителю вряд ли понадобится помощь в те дни, когда он посещает дневной медицинский центр для совершеннолетних (Adult Day Health Center).

В результате проведения оценки социальный работник дает рекомендацию насчет того, какая требуется помощь в выполнении повседневной работы по дому и осуществлении личного ухода, и как часто такая помощь будет предоставляться. Для определения того, на предоставление каких услуг необходимо дать разрешение, используются формулы и нормативы штата. Принятое решение излагается в уведомлении о решении (Notice of Action, NOA), которое отправляют заявителю по почте. В уведомлении о решении описываются конкретные виды работ, выполнение которых было утверждено для определенного получателя услуг поддержки на дому, и количество часов в месяц, выделенное на выполнение каждой из работ.

Утвержденный объем предоставления услуг

Содержащаяся в уведомлении о решении информация об утвержденном объеме предоставления услуг и видах работ является важной для поставщика услуг по уходу на дому. Утвержденный объем предоставления услуг накладывает ограничение на количество часов, которое может быть оплачено поставщику услуг за работу на определенного потребителя. Вам как поставщику услуг не следует работать в объеме, превышающем утвержденный объем, так как программа IHSS не заплатит вам за дополнительно затраченное время.

Ограничения программы: неудовлетворенные потребности и альтернативные источники помощи

Для каждого потребителя устанавливается максимальное количество часов, в течение которых им предоставляются услуги. В некоторых случаях, потребитель нуждается в получении услуг в объеме, превышающем максимальное количество часов,

установленное программой IHSS. Такая ситуация называется “неудовлетворенной потребностью”. Удовлетворить такие потребности можно, прибегнув к услугам дневного медицинского центра для совершеннолетних, других организаций и/или добровольных помощников. Если у потребителя имеется неудовлетворенная потребность, вы можете обратиться к социальному работнику, чтобы он направил вас в организацию, предоставляющую необходимую помощь. Друзья, родственники или организации могут оказывать безвозмездную помощь, и это никак не отразится на праве потребителя получать услуги поддержки на дому.

Если социальный работник определит, что решить проблему наличия неудовлетворенной потребности невозможно, и потребитель “не может продолжать жить в собственном доме, не подвергая себя опасности”, социальный работник может отклонить заявление о предоставлении помощи по программе IHSS. Например, программа IHSS не предоставляет услуги круглосуточной поддержки лицам, нуждающимся в непрерывном медицинском уходе.

Родители и супруги в качестве поставщиков услуг

При определенных обстоятельствах, программа IHSS оплатит уход, осуществляемый супругами потребителей услуг и родителями несовершеннолетних детей. Каждый случай рассматривается в индивидуальном порядке, поэтому и обстоятельства, при которых оплачивается предоставление этих услуг в существенной мере варьируются.

Если у потребителя услуг поддержки на дому есть супруг (а), которому не оказывается уход по программе IHSS, то предполагается, что супруг (а) способен выполнять указанные виды работ, за исключением случаев, когда супруг (а) представляет медицинский документ, свидетельствующий о его/ее недееспособности. Кроме того, предполагается, что дееспособный супруг (а) потребителя услуг поддержки на дому способен выполнять необходимые виды работ, за исключением тех периодов, когда супруг (а) отсутствует дома в связи с работой, по состоянию здоровья или другим уважительным причинам. Соответственно, в его/ее отсутствие необходимо обеспечить предоставление ухода потребителю услуг. Является ли супруг (а) дееспособным и имеет ли он возможность предоставлять услуги, определяет округ. Наличие дееспособного супруга (и), имеющего возможность предоставлять услуги, сокращает объемы выплат по программе IHSS, так как необходимые виды работ может выполнять супруг (а).

Родителям не платят за присмотр и уход за ребенком, если такой уход находится в соответствии с естественными возрастными потребностями ребенка. (Например, младенцу необходим постоянный присмотр родителей, независимо от того, является ли он слепым или инвалидом). Родителю, выступающему в роли поставщика услуг, оплачивается выполнение только тех видов работ, которые перечислены в перечне утвержденных работ в уведомлении о решении, относящемся к его ребенку.

Повторная оценка

Округу необходимо ежегодно проводить повторную оценку, чтобы определить, изменились ли потребности получателя услуг. Потребитель услуг поддержки на дому должен подать заявление о проведении повторной оценки, как только произошли какие-либо изменения в его потребностях. Эти изменения могут произойти в связи с изменением жилищных условий, госпитализацией или новым заболеванием. Заботливый поставщик услуг может посоветовать потребителю обратиться с заявлением о проведении повторной оценки, если обслуживающее лицо полагает, что этот запрос может быть удовлетворен. Позвоните социальному работнику, закрепленному за данным потребителем, чтобы подать заявление о проведении повторной оценки.

После проведения оценки или повторной оценки, потребитель получит уведомление о решении на официальном бланке штата. В уведомлении о решении описывается следующее:

1. Количество часов, выделенное на каждую из утвержденных услуг или
2. После проведения повторной оценки, предоставляется информация о прежнем и новом количестве часов, а также о любом сокращении или увеличении объема услуг.

Количество часов может быть сокращено только после того, как потребителя должным образом уведомят об этом.

Потребители должны незамедлительно сообщить своим поставщикам услуг об изменениях в утвержденном количестве часов, особенно если объем предоставления услуг сократился. Сокращение количества часов может повлиять на право поставщика услуг на медицинскую страховку.

Процедура обжалования

Получатель услуг может обжаловать любое решение об отклонении запроса или сокращении количества часов и услуг, включая отказ предоставить то количество часов, которое, как полагает потребитель, ему необходимо. Кроме того, потребитель имеет право обжаловать решение об "оплате части стоимости" (Share-of-Cost, SOC) - документ, в котором потребителю предлагается оплатить часть расходов на предоставление ухода на дому, в связи с тем что доход потребителя превышает уровень, установленный программой пособий дополнительной социальной помощи (Supplemental Security Income, SSI). Лучше всего приступить к процедуре обжалования, воспользовавшись следующей последовательностью действий:

1. Свяжитесь с социальным работником программы IHSS, закрепленным за клиентом, чтобы обсудить возникшие вопросы. Если это не поможет исправить положение,
2. Свяжитесь с начальником социального работника и обсудите с ним сложившуюся ситуацию. Если это не поможет исправить положение,

3. Подайте заявление о проведении справедливого слушания дела. Это действие необходимо предпринять в течение десяти дней с момента получения уведомления о решении.

Ниже приводится порядок действий при подаче заявления о проведении справедливого слушания дела:

- Заполните обратную сторону уведомления о решении и отправьте его по указанному на форме адресу или
- Позвоните по бесплатному номеру телефона: 1-800-952-5253; или по номеру линии TDD для лиц с нарушениями слуха и речи: 1-800-952-8349;
- Отправьте письмо в Департамент социального обслуживания штата Калифорния по адресу:
California Department of Social Services
State Hearing Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430

Если потребитель подаст заявление о проведении справедливого слушания до наступления даты вступления в силу уведомления о сокращении количества часов и услуг или прекращении их предоставления, выплаты будут и далее осуществляться в прежнем размере, до тех пор пока по делу не будет вынесено решение. За помощью при подаче апелляции обращайтесь в юридические службы, центры Independent Living (“Независимая жизнь”), компанию Protection and Advocacy, Inc. (PA&I) для лиц, имеющих инвалидность вследствие порока развития, (по телефону 1-800-776-5746) или другие группы защиты прав и интересов пожилых людей и/или инвалидов.

Виды работ, оплачиваемые в рамках программы IHSS

Программа IHSS оплачивает выполнение следующих видов работ. Эти работы можно распределить на четыре категории: 1) повседневная работа по дому или по хозяйству; 2) услуги личного ухода; 3) услуги, осуществляемые под руководством лицензированного медицинского специалиста или предоставляемые им; и 4) другие вспомогательные услуги. Потребителям услуг поддержки на дому утверждается оплачиваемое время на выполнение только тех видов работ, которые они не в состоянии выполнить самостоятельно. Время, выделенное на выполнение определенного вида работ, может быть разным, в зависимости от функциональных возможностей потребителя услуг. Когда поставщик услуг впервые приступает к работе на клиента, ему следует узнать, выполнение каких видов работ было утверждено для получателя.

Повседневная работа по дому

Работа по дому. Подметание полов, уборка пылесосом и мытье полов, кухонных рабочих поверхностей и раковин; уборка в ванной комнате; размещение продуктов питания и товаров для хранения;



Оценка потребностей и утвержденные услуги

вынос мусора; вытирание пыли и наведение порядка; смена постельного белья (как правило, раз в неделю); чистка кухонной плиты и духовки, чистка и размораживание холодильника, натирание полов воском (как правило, раз в месяц), а также различные виды работ по дому, такие как замена электрических лампочек, мытье инвалидного кресла-коляски или замена аккумуляторов в кресле-коляске.



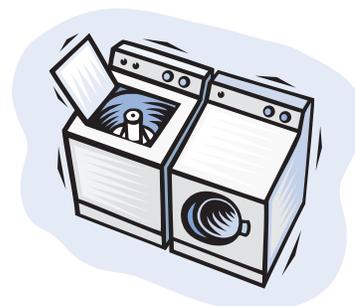
Приготовление пищи. Планирование меню; извлечение продуктов питания из холодильника или кладовой; мытье/вытирание рук перед приготовлением пищи; мытье, очистка и нарезка овощей; вскрытие пакетов, консервных банок и мешков; измерение количества и перемешивание ингредиентов; снятие кастрюль и сковород; жиловка мяса; разогрев еды; приготовление пищи и безопасное использование кухонной плиты; сервировка стола, подача пищи; перетирание пищи до пюреобразного состояния; а также нарезка пищи маленькими кусочками на один укус. Некоторые потребители услуг поддержки на дому получают денежные пособия на питание в учреждениях общественного питания, вместо времени на приготовление пищи.



Уборка после еды. Мытье, ополаскивание, сушка тарелок, кастрюль, сковород, столовых приборов и приспособлений для готовки а также их уборка; загрузка в посудомоечную машину и извлечение посуды из нее; помещение остатков пищевых продуктов/напитков на хранение или возвращение их на место; вытирание пролитых жидкостей и столов, рабочих поверхностей, кухонных плит и раковин; мытье и вытирание рук.

Стирка. Стирка и сушка белья, шотпка, глаженье, складывание и уборка одежды в шкафы, выдвижные ящики или на полки. Если стирка осуществляется за пределами места проживания получателя услуг, предоставляется дополнительное время.

Закупка пищевых продуктов в целесообразно необходимом объеме. Ограничивается совершением покупок в близлежащих магазинах и учреждениях в соответствии с уровнем дохода потребителя услуг и его потребностями. На сопровождение поставщика услуг получателем дополнительное время не выделяется. К услугам по покупке продуктов относятся следующие виды работ: составление списка продуктов, путь в магазин и обратно, совершение покупок, погрузка, выгрузка и помещение продуктов питания на хранение.



Другие покупки/поручения. К числу других покупок/поручений относятся работы по составлению списка товаров, путь в магазин и обратно, совершение покупок, погрузка, выгрузка и помещение купленных товаров на хранение, выполнение обоснованно необходимых поручений, таких как осуществление просроченного платежа с целью предотвращения отключения коммунальных услуг или получение лекарства, отпускаемого по рецепту. Сюда не включаются походы/поездки с целью осуществления оплаты по счетам, так как их можно отправить по почте.



Генеральная уборка. Разрешение на тщательную уборку дома, с целью удаления опасного мусора или грязи, выдается, только если условия проживания лица, уже получающего услуги поддержки на дому, представляют опасность для его здоровья или могут привести к выселению получателя услуг. Предварительно необходимо получить разрешение на оказание этой услуги у ответственного должностного лица.

Услуги личного ухода

Купание, гигиена ротовой полости и приведение потребителя в порядок. К помощи при купании относится мытье тела в ванне или под душем; использование принадлежностей и их возвращение на место; открывание/закрывание кранов и регулирование температуры воды; помощь со входом в ванну или душ либо выходом из них; помощь с мытьем, ополаскиванием, вытиранием насухо всех частей тела и нанесением на них лосьона, пудры, дезодоранта, а также мытье и вытирание рук. К гигиене ротовой полости относится выдавливание зубной пасты на щетку, чистка зубов, ополаскивание ротовой полости, уход за зубными протезами, чистка зубов с использованием зубной нити, мытье и вытирание рук. Услуга по приведению потребителя в порядок включает расчесывание волос, подравнивание волос, в случае когда потребитель не может попасть в свою парикмахерскую, нанесение кондиционера на волосы, сушка волос, бритье, уход за ногтями рук и ног, в случаях когда эти услуги не рассматриваются в качестве вспомогательных медицинских услуг, а также мытье и вытирание рук.



Плановые мероприятия по принятию ванны в постели. Мытье резервуара или других материалов, применяемых при обмывании губкой в постели, и возвращение материалов на прежнее место, использование воды и других принадлежностей; мытье, ополаскивание и вытирание тела насухо, нанесение лосьона, пудры, дезодоранта; а также мытье и вытирание рук до и после обмывания.

Одевание. Мытье/сушка рук; надевание/снятие корсетов, эластических чулок и шин, а также застегивание/расстегивание пуговиц/замков/молний и завязывание/развязывание тесемок предметов одежды и нижнего белья; смена запачканной одежды; подача предметов, для того чтобы получатель услуг мог самостоятельно одеться.

Уход за протезами и помощь в их использовании, а также помощь с самостоятельным приемом лекарств. Уход и помощь при использовании протезов подразумевает помощь при установке или съеме протеза, уход за протезами или слуховыми аппаратами/аппаратами, помогающими видеть, либо очистка таковых, а также мытье и вытирание рук до и после выполнения данных процедур. Помощь при самостоятельном приеме лекарств заключается в своевременном напоминании потребителю услуг о необходимости принять лекарство, отпускаемое по рецепту и/или без такового, а также в укладывании лекарств в дозатор таблеток (Medisets) или наполнении шприца.

Уход, связанный с кишечником и мочевым пузырем. Помощь при использовании, опорожнении и очистке суден/стульчаков, мочеприемников, стом, клизм и/или сборников жидкостей, отводящихся с помощью катетера; смена подгузников; поворачивание больного для последующей смены подгузников, одевание; смена одноразовых перчаток; подтирание и подмывание; помощь потребителю сесть на стульчак или унитаз/встать со стульчака или унитаза; а также мытье/вытирание рук потребителя и поставщика услуг.

Повседневный уход при менструации. Сводится к применению гигиенических прокладок и поворачиванию больного для смены прокладок; использованию и/или удалению подкладываемых защитных материалов; одеванию; подмыванию и обтиранию; а также мытью и вытиранию рук до и после выполнения данных процедур.

Растирание кожи, смена положения тела, разминание и т.д. Растирание кожи, способствующее циркуляции крови; поворачивание на другой бок в постели и другие виды изменения положения; разминательные процедуры.



Помощь при ходьбе. Помощь потребителю услуг при ходьбе и передвижении из одного места в другое в пределах дома, включая передвижение до ванной комнаты и из нее; при ходьбе вверх и вниз по лестницам, при перемещении или подъеме вспомогательных приспособлений, таких как трости, ходунков или инвалидного кресла-коляски и т.д.; а также мытье/вытирание рук до и после выполнения данных операций. Данные виды работ также подразумевают помощь в передвижении до/от входной двери до машины, включая посадку в машину и выход из нее, в целях сопровождения на прием к врачу и/или посещения других организаций.

Перемещение. Виды помощи по перемещению включают помощь при переходе из положения стоя, сидя или лежа в какое-либо другое положение и/или перемещение от одного предмета мебели или устройства до другого. Сюда относится перемещение с кровати, кресла, дивана, инвалидного кресла-коляски, ходунков или вспомогательного приспособления, имеющее место в пределах одной комнаты.

Кормление. Помощь при приеме пищи и контроль за потреблением достаточного количества жидкости, включая кормление и другие виды помощи потребителям услуг, не способным самостоятельно питаться либо нуждающимся в какой-либо другой помощи с применением специальных приспособлений, чтобы самостоятельно поесть или выпить соответствующие напитки. Кормление подразумевает, что обслуживающее лицо должно достать, подать и помочь получателю услуг взять в руки столовые приборы или чашки, а также осуществить мытье/вытирание рук до и после еды.



Уход, связанный с дыханием. Уход, связанный с дыханием, сводится к оказанию немедицинских услуг, таких как помощь при наложении кислородной маски, помощь при установке аппарата CPSP, а также очистка аппарата искусственной вентиляции легких (ИВЛ) с положительным перемежающимся давлением (IPPV) и аппарата ИВЛ с непрерывным положительным давлением в дыхательных путях (CPAP).

Процедуры, осуществляемые лицензированным медицинским специалистом или под его руководством.

Присмотр в целях обеспечения безопасности Наблюдение за поведением потребителя услуг, с тем чтобы защитить его от травм, факторов риска или несчастных случаев. Предоставление данной услуги регулируется очень строгими правилами. Для получения более подробной информации проконсультируйтесь с социальным работником, закрепленным за потребителем.

Вспомогательные медицинские услуги. Вспомогательные медицинские услуги - это операции, способность к самостоятельному выполнению которых потребитель утратил в связи с приобретенными ограничениями физического характера. Такие услуги предоставляются по назначению лицензированного медицинского специалиста и оказываются под его руководством. Для получения вспомогательных медицинских услуг в социальную службу округа следует предоставить подписанное заявление о сознательном согласии, подтверждающее, что получатель услуг осведомлен о потенциальных рисках, сопряженных с получением данных услуг.

Другие вспомогательные услуги

Сопровождение на приемы к врачу. Разрешение на предоставление данной услуги предоставляется, если потребителю услуг необходима помощь, чтобы посетить врача, стоматолога или какого-либо другого практикующего медицинского специалиста и затем вернуться домой. (Время ожидания окончания приема у врача не оплачивается). Поставщики услуг не обязаны предоставлять собственное транспортное средство. Если они используют собственное транспортное средство, возмещение расходов на бензин и других транспортных расходов поставщик услуг и потребитель оговаривают отдельно.

Сопровождение в другие организации. Разрешение на оказание данной услуги предоставляется, если потребителю услуг необходима помощь, чтобы попасть в другие организации, в которых потребитель IHSS получает услуги вместо услуг IHSS, и затем вернуться домой. Примером могут служить дневные программы для совершеннолетних, дающие возможность отдохнуть лицам, осуществляющим уход (Adult Day Care of Respite Program). (Время ожидания при посещении данных организаций не оплачивается.) Поставщики услуг не обязаны предоставлять собственное транспортное средство. Если они используют собственное транспортное средство, возмещение расходов на бензин и других транспортных расходов поставщик услуг и потребитель оговаривают отдельно.

Услуги по обучению и наглядной демонстрации. С помощью определенных обучающих мероприятий и наглядной демонстрации можно научить потребителя самостоятельно выполнять определенные виды работ по дому и хозяйству, операции личного ухода или другие разнообразные виды деятельности, такие как посещение врача и/или альтернативных организаций.

Устранение источников опасности во дворе. Удаление травы, сорняков, мусора, льда, снега и других предметов, представляющих опасность.

Неоплачиваемые услуги

Оказание следующих услуг программа IHSS не оплачивает. Поставщикам услуг не следует оказывать эти услуги потребителям. Штат не будет оплачивать время, затраченное на оказание данных услуг, и страхование работников от несчастного случая на рабочем месте не распространяется на травмы, полученные поставщиком услуг при оказании этих услуг.

Программа IHSS **не** оплачивает следующие услуги:

- Общие садоводческие операции или уборка во дворе
- Кормление, выгул или уборка за домашним животным
- Перестановка или поднимание тяжелых предметов мебели, ящиков и т.д.
- Мытье окон
- Перевозка другого лица, не являющегося потребителем
- Оплата счетов



Орган государственной власти по вопросам программы IHSS

Какие функции выполняют органы государственной власти

Почти в каждом округе штата Калифорния имеется орган государственной власти по вопросам программы IHSS, который ведет переговоры с местными профсоюзами поставщиков услуг по уходу на дому об установлении размеров зарплат и страховых пособий, а также других условиях найма поставщиков услуг IHSS. Сведения об этих выплатах указываются в вашем расчетном листке. В некоторых округах, в дополнение к профсоюзным взносам в этих документах указываются вычеты на страхование здоровья.

Услуги, предоставляемые органами государственной власти получателям и поставщикам услуг поддержки на дому, включают в себя:

- Ведение реестра поставщиков услуг по уходу на дому, который могут использовать потребители, чтобы найти подходящего для них обслуживающего лица.
- Сотрудники выясняют уровень подготовки и биографические данные лиц, желающих, чтобы их внесли в реестр.
- Поставщикам услуг предоставляется возможность прохождения обучения для приобретения навыков осуществления ухода, а потребителям - навыков взаимодействия со своими поставщиками услуг.
- Поставщикам услуг, включенным в реестр, и их клиентам оказывается помощь в разрешении трудностей, возникших в их взаимоотношениях.
- Консультативным комитетам программы IHSS каждого округа, занимающимся повышением качества работы соответствующего органа государственной власти и программы IHSS, предоставляется вспомогательный персонал.

Если вас интересует информация о курсах подготовки, позвоните в орган государственной власти и попросите выслать вам список курсов, с указанием адресов и дат их проведения. Телефонные номера органов государственной власти каждого округа приведены в алфавитном порядке в конце данной главы.

Порядок работы регистратуры

Во многих округах регистратура органа государственной власти по вопросам программы IHSS ведет электронную базу поставщиков услуг по уходу на дому, к которым направляют получателей услуг IHSS, желающих нанять кого-либо, кто оказывал бы им необходимые услуги поддержки на дому.

Потенциальные поставщики услуг посещают ориентационное собрание и/или проходят процедуру подачи заявлений, включающую в себя предоставление рекомендаций и уполномочивание регистратуры проверить данные рекомендации и/или сведения о предыдущих местах работы, помимо этого, в некоторых округах осуществляется проверка биографических данных на предмет криминального прошлого. Если поставщик услуг отвечает требованиям, предъявляемым к поставщикам для включения в реестр, его бесплатно вносят в реестр или направляют потребителям услуг сведения о нем.

Сотрудники регистратуры проводят собеседования с потенциальными поставщиками услуг и проверяют биографические данные и рекомендации. Они вносят эти сведения в компьютерную программу, с помощью которой осуществляется подбор поставщиков для потребителей услуг поддержки на дому. Программа осуществляет поиск по информации о поставщиках и потребителях услуг, и формирует список возможных вариантов. Затем, как правило, сотрудники регистратуры отправляют потребителям имена и номера телефонов нескольких поставщиков услуг, соответствующих конкретным потребностям и пожеланиям того или иного потребителя услуг. При предоставлении направлений учитывается район проживания, язык, необходимые услуги и навыки поставщика услуг.

Потребители услуг поддержки на дому (IHSS) звонят по телефону, проводят собеседование и нанимают выбранного поставщика услуг. Регистратура не нанимает и не рекомендует поставщиков услуг, а лишь выполняет роль справочной службы.

Включенные в реестр поставщики услуг должны каждый месяц звонить в регистратуру, чтобы сообщить о любых изменениях адреса проживания, номера телефона или дней недели, по которым они могут работать. Если вы не позвоните и не сообщите об этих изменениях, вашей учетной записи могут присвоить статус неактивной и ваши данные не будут сообщаться потребителям.

Иногда регистратура может направить к вам потребителей, которые не полностью соответствуют вашим требованиям относительно типа потребителя и характера услуг, о которых вы сообщили сотрудникам регистратуры. Это происходит, когда потребитель сообщает сотрудникам регистратуры не обо всех своих потребностях и заболеваниях. Надеемся, что вы все же хотя бы рассмотрите возможность поработать на каждого потребителя, которому вы способны помочь. Если, после того как вы поговорили с потребителем услуг, работа вас не заинтересовала, вы можете вежливо отказаться. Отвечайте на все звонки потребителей услуг, даже если вас не заинтересовала данная работа, так как это свидетельствует о вашем профессионализме и такте.

По закону потребитель не имеет права отказаться нанять вас на работу на основании вашего возраста, расовой принадлежности, религии, сексуальной ориентации, национального происхождения, этнической принадлежности, политической принадлежности, половой самоидентификации, семейного положения или наличия инвалидности. Вы также не имеете права отказываться от работы на основании этих же причин. Единственным исключением является выбор обслуживающего лица для потребителей, нуждающихся в услугах личного ухода, таких как купание, одевание, уход, связанный с кишечником и мочевым пузырем, и уход при менструации. В таких случаях, потребитель может попросить предоставить список работников того же пола, что и потребитель услуг.

Что нужно сделать, чтобы вас внесли в реестр поставщиков услуг

Если вы хотите работать поставщиком услуг поддержки на дому, обратитесь в орган государственной власти и следуйте их указаниям относительно порядка внесения в реестр поставщиков услуг. Во многих округах вас попросят посетить ориентационную встречу и заполнить заявление. Кроме того, орган государственной власти может осуществить проверку биографических данных на предмет криминального прошлого. Лица, осужденные по обвинению в мошенничестве, связанном с получением средств системы социального обеспечения, или жестоким обращением с совершеннолетними или детьми, не имеют права работать поставщиками услуг поддержки на дому. В зависимости от правил местного органа государственной власти в конкретном округе, лица, имеющие другие уголовные судимости, также не могут быть включены в реестр поставщиков.

Чтобы вас внесли в реестр, от вас, скорее всего, потребуется следующее:

- Карточка социального обеспечения или другой документ, подтверждающий наличие у вас права на работу в США.
- Документ, подтверждающий гражданство или статус легального иммигранта.
- Действующие водительские права или любое другое выдаваемое правительством удостоверение личности с фотографией.
- Три рекомендации - личная рекомендация, предоставленная любым лицом, не являющимся вашим родственником, и две рекомендации от прежних работодателей.
- Документы или свидетельства о любом виде обучения, которое вы прошли.
- Заполненное заявление.
- Разрешение, уполномочивающее орган государственной власти осуществить проверку биографических данных на предмет криминального прошлого, чтобы определить, были ли вы осуждены за какие-либо преступления, в связи с которыми вы не можете быть включены в реестр поставщиков услуг.
- Пройти собеседование с сотрудниками регистратуры и/или посетить ориентационную встречу для новых поставщиков услуг.

Если вы хотите осуществлять перевозку потребителей услуг IHSS на приемы к врачам, вам, возможно, придется подтвердить наличие у вас действующей страховки автомобиля, включающей страхование гражданской ответственности, копию вашей регистрационной записи в Департаменте автотранспортных средств (Department of Motor Vehicles, DMV) и действующие водительские права.

Что нужно сделать, чтобы ваши данные сохранялись в реестре

После того, как вас внесли в реестр, вам нужно будет ежемесячно звонить сотрудникам регистратуры, чтобы обновить ваши данные и сообщить о том, что вы хотите сохранить активный статус в реестре. Это можно сделать, оставив сообщение с указанием вашего имени, номера телефона и изменений, связанных с количеством часов, в течение которых вы можете работать. Если вы приняли предложенную работу и больше не заинтересованы в том, чтобы ваши данные сообщали другим потребителям, позвоните в регистратуру и попросите присвоить вашей учетной записи статус неактивной. Если вы закончили работать на каком-либо месте, вы можете позвонить в регистратуру и попросить снова включить вас в список поставщиков услуг, желающих найти работу. В некоторых органах государственной власти установлен лимит времени, на протяжении которого ваша учетная запись может иметь статус неактивной, и по истечении которого вам придется повторить процедуру регистрации.

Каким образом можно оспорить решения регистратуры

Для обслуживающих лиц, оспаривающих решения регистратуры, предусмотрена процедура подачи претензии. Обслуживающее лицо имеет право подать официальную или неофициальную претензию в орган государственной власти по вопросам программы IHSS относительно какого-либо конфликта, связанного с реестром.

- Прежде чем подавать неофициальную претензию, обслуживающему лицу следует связаться с начальником регистратуры, чтобы обсудить претензию.
- Чтобы подать неофициальную претензию, обслуживающему лицу следует связаться с директором/руководителем органа государственной власти, чтобы узнать о решении по претензии.

Если обслуживающее лицо не будет удовлетворено решением органа государственной власти, обслуживающее лицо сможет подать официальную претензию в местный профсоюз поставщиков услуг по уходу на дому.

Исключение поставщика услуг из реестра

Основные положения

Орган государственной власти сохраняет за собой право исключить поставщика услуг из реестра. Орган государственной власти может устанавливать обоснованные правила и инструкции, касающиеся внесения поставщиков услуг в реестр, а также их исключения из реестра. Жалобу на поставщика услуг можно подать сотрудникам органа государственной власти в устной или письменной форме. Сотрудники органа государственной власти документально зафиксируют все поданные жалобы.

Мелкие правонарушения

Орган государственной власти исключит поставщика услуг из реестра после получения двух жалоб о мелких правонарушениях, о которых было сообщено из одного или двух источников в течение 90-дневного периода и которые сотрудники органа государственной власти признали обоснованными. К мелким правонарушениям относятся следующие (при этом они не исчерпываются только ими):

- Непосещение запланированного собеседования без предварительного уведомления
- Опоздание на работу без уважительных причин
- Неподобающее поведение, неуважительное или грубое отношение к получателю услуг, его родственникам или представителям либо к сотрудникам органа государственной власти.
- Отказ выполнять одобренные услуги, которые были согласованы с работником перед его наймом на работу
- Невыполнение запрошенных и одобренных работ в рабочее время
- Ненадлежащее выполнение работы
- Отсутствие ответа на телефонные звонки потребителей услуг или звонки сотрудников регистратуры
- Непредоставление новых сведений для обновления данных реестра
- Уход с работы, предоставленной регистратурой (без уважительной причины), без уведомления как минимум за две недели.

Серьезные правонарушения

Орган государственной власти исключит поставщика услуг из реестра после получения одной жалобы о серьезном правонарушении, которое сотрудники органа государственной власти признают обоснованным. К серьезным правонарушениям относятся следующие (при этом они не исчерпываются только ими):

- Кража
- Сексуальное/физическое насилие или невыполнение обязанностей
- Обман или введение в заблуждение при исполнении должностных обязанностей
- Умышленная фальсификация ведомостей учета времени
- Неправомочное раскрытие конфиденциальной информации
- Нахождение в состоянии опьянения или под воздействием любых запрещенных наркотиков при исполнении должностных обязанностей, а также хранение запрещенных наркотиков
- Предложение потребителю услуг дополнительно оплачивать услуги сверх одобренной зарплаты по программе IHSS
- Хранение огнестрельного оружия или другого опасного оружия при исполнении обязанностей
- Признание виновным за совершение преступления, означающего непригодность к выполнению данной работы
- Намеренное подвержение опасности потребителя услуг

Список органов государственной власти по вопросам программы IHSS и их контактная информация

Alameda

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS в округе Alameda -
Public Authority for IHSS in Alameda County
6955 Foothill Blvd., 3rd Floor, Suite 300
Oakland, CA 94605
(510) 577-5621

Alpine

Управление здравоохранения и социального обеспечения округа Alpine -
Health & Human Services, Alpine County
75A Diamond Valley Rd.
Markleeville, CA 96120
(530) 694-2235

Amador

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Amador -
Amador County IHSS Public Authority
255 New York Ranch Road, Suite B
Jackson, CA 95642
(209) 223-6781

Butte

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Butte -
Butte County IHSS Public Authority
202 Mira Loma Drive
Oroville, CA 95965
(888) 337-4477

Calaveras

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Calaveras -
Calaveras County IHSS Public Authority
509 E Saint Charles St.
San Andreas, CA 95249
(209) 754-6544

Colusa

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Colusa -
Colusa County IHSS Public Authority
251 E. Webster St.
Colusa, CA 95932
(530) 458-0379

Contra Costa

Орган государственной власти округа Contra Costa -
Contra Costa County Public Authority
1330 Arnold Dr., #143
Martinez, CA 94553
(925) 957-7522

Del Norte

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Del Norte -
Del Norte County IHSS Public Authority
880 Northcrest Dr.
Crescent City, CA 95531
(707) 464-3191

El Dorado

Орган государственной власти округа El Dorado -
El Dorado County Public Authority
694 Pleasant Valley Road, Suite 9
Diamond Springs, CA 95619
(530) 295-2748

Fresno

Орган государственной власти округа Fresno -
Fresno County Public Authority
2025 E Dakota
Fresno, CA 93726
(559) 453-6450

Glenn

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Glenn -
Glenn County IHSS Public Authority
PO Box 1201
Orland, CA 95963
(530) 865-6150

Humboldt

Орган государственной власти округа Humboldt -
Humboldt County Public Authority
808 E. Street
Eureka, CA 95501
(707) 476-2115

Imperial

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Imperial -
IHSS Public Authority of Imperial County
2999 S. 4th Street
El Centro, CA 92243
(760) 336-3945

Inyo

Программы социального обслуживания -
Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Kern

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Kern -
Kern County IHSS Public Authority
5357 Truxtun Ave.
Bakersfield, CA 93309
(661) 868-1000

Kings

Орган государственной власти округа Kings -
Kings County Public Authority
1400 W. Lacey Blvd.
Hanford, CA 93230
(559) 582-3211 x3610

Lake

Орган государственной власти округа Lake -
Lake County Public Authority
926 South Forbes
Lakeport, CA 95453
(707) 262-0235

Lassen

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Lassen -
Lassen County IHSS Public Authority
PO Box 1359
Susanville, CA 96130
(530) 251-8158

Округ Los Angeles

Совет по предоставлению услуг личной помощи округа Los Angeles -
Personal Assistance Services Council of
Los Angeles County (PASC)
4730 Woodman Ave., Suite 405
Sherman Oaks, CA 91423
(818) 206-7000

Madera

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Madera -
Madera County IHSS Public Authority
PO Box 6009
Madera, CA 93639
(559) 675-2442

Marin

Орган государственной власти округа Marin -
Public Authority of Marin
10 N. San Pedro Rd., Suite 1016
San Rafael, CA 94903
(415) 499-1024

Mariposa

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Mariposa -
Mariposa County IHSS Public Authority
5200 Hwy. 49 North
Mariposa, CA 95338
(209) 966-3609

Mendocino

Орган государственной
власти округа Mendocino -
Mendocino County Public Authority
PO Box 839
747 South State Street
Ukiah, CA 95482
(707) 463-7886

Merced

Орган государственной власти по
вопросам программы IHSS округа Merced -
Merced County IHSS Public Authority
2777 North Hwy 59
Merced, CA 95340
(209) 383-9504

Modoc

Программы социального обслуживания -
Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Mono

Программы социального обслуживания -
Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Monterey

Орган государственной власти по
вопросам программы IHSS округа Monterey -
Monterey County IHSS Public Authority
1000 South Main Street Suite 211C
Salinas, CA 93901
(831) 755-4466

Napa

Орган государственной власти округа Napa -
Napa County Public Authority
900 Coombs Street, Suite 257
Napa, CA 94559
(707) 259-8366

Nevada

Региональный орган
государственной власти Nevada-Sierra -
Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Orange

Орган государственной власти по
вопросам программы IHSS округа Orange -
Orange County IHSS Public Authority
1200 N. Main, Suite 700
Santa Ana, CA 92701
(714) 480-6446

Placer

Орган государственной власти по
вопросам программы IHSS округа Placer -
Placer County IHSS Public Authority
11533 C Avenue
Auburn, CA 95603
(530) 886-3680

Plumas

Региональный орган государственной
власти Nevada-Sierra -
Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Riverside

Орган государственной власти по
вопросам программы IHSS округа Riverside -
County of Riverside IHSS Public Authority
12125 Day Street, Suite S-101
Moreno Valley, CA 92557
(888) 470-4477

Sacramento

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Sacramento -
Sacramento County IHSS Public Authority
3700 Branch Center Road, Suite A
Sacramento, CA 95827
(916) 874-2888

San Benito

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Benito -
San Benito County IHSS Public Authority
1111 San Felipe Rd., Suite 207
Hollister, CA 95023
(831) 634-0784

San Bernardino

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Bernardino -
San Bernardino IHSS Public Authority
600 N. Arrowhead Ave., Suite 100
San Bernardino, CA 92415
(909) 386-5014

San Diego

Орган государственной власти округа San Diego -
San Diego County Public Authority
780 Bay Blvd., Suite 200
Chula Vista, CA 91910
(619) 476-6295

San Francisco

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Francisco -
San Francisco County IHSS Public Authority
832 Folsom St., 9th Floor
San Francisco, CA 94107
(415) 243-4477

San Joaquin

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Joaquin -
San Joaquin IHSS Public Authority
25 E. Harding Way
Stockton, CA 95204
(209) 468-1746

San Luis Obispo

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Luis Obispo -
IHSS Public Authority for San Luis Obispo County
PO Box 3236
San Luis Obispo, CA 934023236
(805) 788-2501

San Mateo

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа San Mateo -
San Mateo Public Authority for IHSS
225 37th Ave.
San Mateo, CA 94403
(650) 573-3901

Santa Barbara

Сеть учреждений и поставщиков услуг по уходу на дому, Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Santa Barbara -
In-Home Care Network, Santa Barbara County IHSS Public Authority
1410 S. Broadway, Suite L
Santa Maria, CA 93454
(805) 614-1256

Santa Clara

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Santa Clara -
Santa Clara County IHSS Public Authority
2115 The Alameda
San Jose, CA 95126
(408) 350-3206

Santa Cruz

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Santa Cruz -
IHSS Public Authority of Santa Cruz County
1400 Emeline Ave., 3rd Floor
Santa Cruz, CA 95062
(831) 454-4036

Shasta

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Shasta - Shasta County IHSS Public Authority
1506 Market Street
Redding, CA 96001
(530) 229-8330

Sierra

Региональный орган государственной власти Nevada-Sierra - Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Siskiyou

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Siskiyou - Siskiyou County IHSS Public Authority
818 S. Main Street
Yreka, CA 96097
(530) 841-2738

Solano

Орган государственной власти округа Solano - Solano County Public Authority
470 Chadbourne Road, Suite 100
Fairfield, CA 94534
(707) 438-1773

Sonoma

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Sonoma - Sonoma County IHSS Public Authority
2280 Northpoint Parkway
PO Box 1949
Santa Rosa, CA 95402
(707) 565-5700

Stanislaus

Орган государственной власти округа Stanislaus - Stanislaus County Public Authority
305 Downey Ave
Modesto, CA 95354
(209) 558-4787

Sutter

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Sutter - Sutter County IHSS Public Authority
543 Garden Hwy, Suite C
Yuba City, CA 95991
(530) 822-7618

Tehama

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Tehama - Tehama County IHSS Public Authority
PO Box 368
Red Bluff, CA 96080
(530) 527-0276

Trinity

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Trinity - Trinity County IHSS Public Authority
PO Box 1470
Weaverville, CA 96093
нет данных

Tuolumne

Орган государственной власти по вопросам программы IHSS округа Tuolumne - Tuolumne County IHSS Public Authority
20075 Cedar Road
N Sonora, Ca 95370
нет данных

Ventura

Орган государственной власти округа Ventura - Ventura County Public Authority
4245 Market St.
Ventura, CA 93003
(805) 652-7674

Yolo

Орган государственной власти округа Yolo - Yolo County Public Authority
25 N. Cottonwood Street
Woodland, CA 95695
(530) 661-2676 или (800) 630-2224

Yuba

Орган государственной власти по
вопросам программы IHSS округа Yuba -
Yuba County IHSS Public Authority
6000 Lindhurst Ave., Suite 700-C
Marysville, CA 95901
(530) 749-6298



Поиск работы

Резюме

Первый шаг, который следует предпринять желающим стать поставщиками услуг по уходу на дому, - составление резюме с описанием пройденной вами подготовки и опыта работы в области ухода и выполнения повседневных работ по дому. Резюме представляет собой краткую сводку о законченных вами курсах и приобретенном опыте работы. К учебным курсам относятся, например, занятия по сердечно-легочной реанимации или занятия по оказанию первой медицинской помощи, проводимые Красным крестом или местным неполным колледжем; занятия по приобретению навыков осуществления ухода, организованные каким-либо неполным колледжем, органом государственной власти по вопросам программы IHSS или профсоюзом поставщиков услуг по уходу на дому; или практика в рамках подготовки помощников по медсестринскому уходу или фельдшеров. Опыт работы в сфере услуг по уходу на дому может заключаться в уходе за членом семьи, уходе за инвалидами или престарелыми, работе в больнице, работе по уборке комнат в отелях/мотелях и т.д.

В резюме должно быть указано ваше имя, адрес и телефонные номера, дата рождения, пройденная подготовка, опыт работы, языки, на которых вы говорите, а также дни недели и количество часов, когда вы можете работать.

Процедура устройства на работу

Если вы зарегистрированы в качестве поставщика услуг в органе государственной власти по вопросам программы IHSS, вам должны поступать телефонные звонки от потребителей услуг IHSS, которым орган государственной власти предоставил ваше имя и номер телефона. Орган государственной власти подбирает обслуживающих лиц для потребителей услуг поддержки на дому с учетом нужд потребителей и навыков поставщиков услуг, а также по возможности обеспечивая, чтобы обе стороны говорили на одном языке. Потребители услуг позвонят вам, чтобы рассказать, в чем заключается работа, и узнать о вашей готовности принять ее.

Вы также можете найти работу по уходу на дому по объявлениям, размещаемым в газетах в разделе “Требуется помощь” (Help Wanted) или на досках объявлений. В этом случае, вы сами совершите первый телефонный звонок, чтобы сообщить потребителю услуг о своей заинтересованности в работе.

Собеседования по телефону

В любом случае, свою первую беседу с потенциальным работодателем вы будете вести по телефону. Во время собеседования по телефону важно суметь произвести хорошее впечатление. Вот некоторые советы, которые помогут вам успешно пройти собеседование по телефону.

- Позаботьтесь о том, чтобы до вас было легко дозвониться по телефону, пейджеру, мобильному телефону или с помощью автоответчика.
- Сообщение на вашем автоответчике должно быть коротким и простым, укажите в нем свою фамилию и номер телефона, и попросите тех, кто звонит вам, оставить сообщение. Звучащая на заднем плане музыка мешает разобрать ваши слова, поэтому не используйте музыкальное сопровождение.
- Своевременно отвечайте на звонки.
- Будьте вежливы, внимательно слушайте и не перебивайте собеседника.
- Будьте готовы ответить на следующие вопросы:
 - Каков ваш опыт работы в области ухода на дому и предоставления услуг личного ухода?
 - Какую подготовку в области ухода на дому и предоставления услуг личного ухода вы прошли?
 - Когда вы можете работать? По каким дням и сколько часов?
 - Вы курите?
 - Вы употребляете спиртное или наркотики?
 - Каковы ваши личные сильные стороны?
 - Пожалуйста, предоставьте рекомендации от прежних работодателей, которым вы оказывали услуги ухода на дому и личного ухода.
- Будьте готовы задать потребителю услуг следующие вопросы:
 - Какие работы мне нужно будет выполнять? Вы не могли бы показать мне уведомление о решении с указанием одобренных услуг?
 - Сколько часов в неделю мне нужно будет работать?
 - По каким дням и в какое время мне нужно будет приходиться?

- Является ли график работы гибким?
- Когда нужно будет приступить к работе?
- Работу оплачивает программа IHSS, или вы будете частично либо полностью платить за отработанные мною часы из собственных средств?
- Действует ли в данном случае схема “оплаты части стоимости” по программе IHSS? Если да, то в каком объеме и как будет использоваться данная схема?
- Это временное место работы?
- Если да, то на какой период времени?
- Мне нужно будет поднимать вас? Если да, то сколько вы весите и в состоянии ли вы опираться на пол при перемещении с кровати на кресло?
- Вы нуждаетесь в специальном медицинском уходе, например, в индивидуальном рационе, медицинском оборудовании и т.д.?
- У вас есть список лекарств, которые вы принимаете? В этом списке указано время приема каждого из ваших лекарств и порядок их приема, например, прием во время еды, перед сном и т.д.?
- Нужно ли мне будет отвозить вас на приемы к врачу? Если да, то на чьей машине: вашей или моей? Если на вашей, то есть ли у вас действующая страховка, и можете ли вы предоставить мне копию вашего страхового полиса? Если на моей, то будете ли вы возмещать стоимость бензина?

Некоторые потребители задают много вопросов, другие - всего несколько основных вопросов. Объем информации, который может понадобиться потребителям от вас, и который они предоставят сами, может быть разным. Некоторые потребители предпочитают дождаться личной беседы, чтобы задать вам дополнительные вопросы. Вам предстоит самостоятельно решить, как много говорить о себе и сколько вопросов задавать.

Личные собеседования

Если вы произведете хорошее впечатление во время беседы по телефону, потребитель услуг, возможно, пригласит вас к себе домой для личного собеседования. Вам представится возможность увидеть место, где вы, возможно, будете работать, определить, справитесь ли вы реально с работой по дому и требуемыми услугами, а также решить, сможете ли вы успешно взаимодействовать с данным потребителем услуг.

Вам следует согласиться на личное собеседование, если вам подходит количество часов и график работы, если вы полагаете, что вы имеете достаточную физическую способность, чтобы справиться с предъявляемыми требованиями, и вас устраивают условия, связанные с перевозкой потребителя. Если по какой-либо причине

вас не заинтересовало данное место работы, вы можете вежливо отказаться от собеседования. Всегда отвечайте на звонки потребителей, независимо от того, заинтересованы ли вы в данной работе. Это вопрос профессиональной этики.

Если вас не заинтересовало данное место работы, но вы приняли приглашение пройти личное собеседование, удостоверьтесь, что вы правильно поняли, как найти дом потребителя. Возьмите с собой телефонный номер потребителя, чтобы вы могли позвонить ему, если заблудитесь.

Обязательно принесите с собой на собеседование следующее:

- Копию своего резюме.
 - Имена и номера телефонов как минимум трех лиц, которые могут предоставить рекомендации. Ими могут быть прежние работодатели или преподаватели курсов, которым известно о ваших навыках осуществления ухода на дому.
 - Действующие водительские права или удостоверение личности штата Калифорния с фотографией.
 - Распечатка из Департамента автотранспортных средств с отчетом о вашем опыте вождения. Вы можете получить экземпляр данного документа в местном офисе департамента DMV, заплатив сбор в размере 5 долларов.
 - Карточка социального обеспечения или зеленая карта, свидетельствующая о наличии у вас прав на работу в США.
 - Документ, подтверждающий наличие у вас автомобильной страховки, если вы будете осуществлять перевозку на приемы к врачу или в другие организации.
 - Свидетельства о пройденной подготовке.
 - Результаты анализов, подтверждающие отсутствие у вас туберкулеза.

Вы произведете хорошее впечатление на собеседовании, если:

- Вы придете вовремя или позвоните, если будете задерживаться.
- Вы будете одеты опрятно и аккуратно.
- Вы придете на собеседование одни, без детей или посторонних лиц.
- У вас с собой будут все перечисленные выше документы и сведения.
- Вы будете готовы ответить на вопросы потребителя услуг и задать свои вопросы.
- Вы будете дружелюбны и заинтересованы в потребностях потребителя относительно ухода.
- Вы будете честны по поводу тех видов работ, которые вы выполняли ранее, и тех, выполнять которые вы не хотели бы.
- Вы готовы проявить гибкость в отношении работ, выполнение которых может быть для вас неприятным.
- Вы честно говорите об имеющихся у вас проблемах со здоровьем, которые могут сказаться на выполнении вами своих обязанностей.
- Вы можете объяснить, почему вам нравится ухаживать за больными.
- Вы можете рассказать о тех качествах, которые позволяют вам хорошо ухаживать за больными. (Например, о том, что вы являетесь надежным человеком, всегда стремитесь приобрести новые навыки и стараетесь удовлетворять нужды потребителя услуг в соответствии с его предпочтениями.)
- Вы можете рассказать о каких-либо дополнительных навыках или пройденных вами курсах подготовки. Примером могут служить навыки поднимания, перемещения потребителей услуг, приготовления пищи с учетом индивидуального рациона, проведения сердечно-легочной реанимации, оказания первой медицинской помощи или ухода, связанного с кишечником и мочевым пузырем.



Перед тем как приступить к работе

Если вам была предложена вакансия, будьте готовы к тому, чтобы научиться выполнять требуемые виды работ в соответствии с предпочтениями потребителя услуг. Вам следует без предубеждения подходить к новым способам выполнения привычных видов работ согласно требованиям потребителя услуг. Потребитель несет ответственность за ваш прием на работу, а также за ваше обучение и руководство вашей работой. Кроме того, в случае необходимости, потребитель может вас уволить.

Вам следует сообщить сотрудникам регистратуры о том, что вас приняли на работу, и о количестве часов, в течение которых вы сможете работать дополнительно.

Вопросы, которые следует обсудить, перед тем как приступить к работе на новом месте

Уведомление о наличии инфекционных заболеваний

Потребителям и поставщикам услуг настоятельно рекомендуется сообщать друг другу о любых заболеваниях, которые у них имеются и которые могут отрицательно отразиться на здоровье другого. Примерами могут служить все инфекционные заболевания, включая ВИЧ, гепатит, туберкулез и т.д. Если вы опасаетесь возможного заражения туберкулезом, вы можете попросить потребителя услуг предъявить результаты анализов, подтверждающие отсутствие туберкулеза. В любом случае, поставщики услуг должны принимать общепринятые меры предосторожности во избежание заражения инфекционными заболеваниями, независимо от того, сообщил ли потребитель услуг о своих заболеваниях. (См. главу 9: Безопасность.)

Установление лица, оплачивающего затраты на перевозку потребителя на приемы к врачам и затраты на дорогу для выполнения различных поручений

Поскольку программа IHSS не оплачивает расходы на перевозку потребителя услуг на приемы к врачам или затраты на поездки за покупками либо для выполнения других поручений, важно, чтобы во время обсуждения условий найма потребитель услуг и обслуживающее лицо оговорили, кто будет оплачивать данные расходы. Принятое решение следует внести в ваш трудовой договор. Решив этот вопрос с самого начала, вы сможете избежать разногласий в будущем.

Если вы будете водить автомобиль потребителя услуг, вам следует попросить представить вам документ, подтверждающий наличие действующей страховки, которая распространяется на вас в случае аварии. Если вы будете водить собственный автомобиль, убедитесь, что страховка распространяется на потребителя услуг. Вы также можете сопровождать потребителя услуг на приемы к врачу на общественном транспорте.

Вспомогательные медицинские услуги

Во время проведения собеседования вам необходимо будет узнать, нуждается ли потребитель в каких-либо вспомогательных медицинских услугах. К таким услугам относятся:

- Контроль за приемом лекарств или выполнение инъекций
- Анализ мочи
- Уход за ранами
- Уход при использовании катетера и промывание стомы
- Любые лечебные процедуры, требующие стерильных условий
- Клизмы, пальцевая стимуляция или введение суппозитория
- Искусственное кормление
- Операции по отсасыванию

Согласно правилам программы IHSS, вспомогательные медицинские услуги предоставляются по назначению лицензированного медицинского специалиста и оказываются под его руководством. В целях обеспечения собственной безопасности и предоставления высококачественных услуг потребителю, вам не следует оказывать вспомогательные медицинские услуги, за исключением случаев когда врач обучил вас оказанию данных услуг, рассказал о существующих рисках и объяснил, что следует делать в чрезвычайных случаях, если что-то пойдет не так.

Правильный подход к началу работы

Когда вы начинаете работать на нового потребителя, полезно обсудить с ним следующие вопросы:

- Какие у вас имеются проблемы со здоровьем, в связи с которыми мне нужно будет предпринять какие-либо специальные действия?
- Что мне следует делать и с кем связываться в случае чрезвычайной ситуации? Спросите у потребителя услуг, есть ли у него папка жизненно важной информации File of Life, в которой собраны все имена и номера телефонов врача, социального работника, ближайших родственников и друзей.
- Вам нужна помощь по организации приема ваших лекарств? Вы уже пользуетесь системой, позволяющей организовать прием ваших лекарств? Если нет, я хотел бы совместно с вами ввести систему организации приема ваших лекарств.
- Вы используете какое-либо специальное оборудование? Можете ли вы или кто-либо еще показать мне, как его использовать?
- У вас имеются какие-либо аллергии или проблемы при употреблении определенных продуктов питания? Как бы вы хотели, чтобы я решал эти проблемы?
- В какое время лучше всего связываться с вами? Со мной лучше всего связываться в следующее время:
- Вы используете сетку работ для учета отработанных мною часов? Если нет, то какую систему вы используете, чтобы вести учет отработанных мною часов и контролировать, правильно ли я перенес сведения о количестве часов в ведомость учета времени?

Трудовые договора

Четкое понимание обязанностей и графика работы с самого начала может снизить вероятность возникновения конфликтов и разногласий в будущем. Выразив такое соглашение в письменной форме, вы располагаете трудовым договором или контрактом. Если у потребителя услуг, на которого вы собираетесь работать, нет подготовленного трудового договора в письменной форме, мы рекомендуем вам самим приступить к составлению такого договора, обсудив с потребителем услуг следующие вопросы:

- Виды работ, которые нужно будет выполнять в рамках утвержденного объема времени
- Ожидания и требования каждой из сторон
- Когда и каким образом обязанности должны выполняться

ТРУДОВОЙ ДОГОВОР МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ и ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ НА ДОМУ

1. Настоящий трудовой договор заключен между:

_____ и _____
 работодателем (имя потребителя печатными буквами) и работником (имя работника печатными буквами)

2. Потребитель и работник обязуются соблюдать нижеследующие условия.

Потребитель обязуется:

- поручать работнику работу и руководить ею;
- по возможности заранее уведомлять работника о смене его обязанностей или графика работы;
- требовать от работника выполнения работы только для потребителя;
- подписывать табель работника, если в нем верно отражены отработанные часы.

Работник обязуется:

- выполнять согласованные задачи и обязанности (список задач и обязанностей приводится ниже);
- незамедлительно уведомлять потребителя в случае опоздания, болезни или нетрудоспособности;
- вовремя приходить на работу (часы работы приводятся ниже);
- не совершать личных или междугородних звонков во время работы;
- не просить денег в долг или в качестве аванса;
- уведомить потребителя, по возможности, за две недели до своего увольнения.

3. Труд работника оплачивается по тарифам штата для работников IHSS.

4. Общее количество рабочих часов в неделю по данной работе: _____.

5. Часы работы приводятся ниже. Изменения в графике рабочих дней и часов должны быть согласованы сторонами с предварительным уведомлением.

	Вс.	Пн.	Вт.	Ср.	Чт.	Пт.	Сб.
с							
до							

6. Оплатит ли потребитель расходы на бензин, затраченный при поездке за покупками или на приеме у врача?

___ Нет

___ Да

Job Agreement - Russian

7. Оплачивает ли потребитель долю затрат (Share-of-Cost)?

___ Нет

___ Да

Если да, укажите максимальную сумму: _____

8. Обязанности и задачи на этой работе перечислены ниже. Потребитель должен отметить те задачи, которые войдут в обязанности работника, и указать, как часто их надо выполнять (Д = ежедневно, Н = еженедельно, М = ежемесячно, И = иное). Если какая-либо задача должна быть выполнена по другому графику, потребитель должен указать этот график рядом с задачей.

Д – ежедневно

Н – еженедельно

М – ежемесячно

И – иное



Питание

- Приготовление пищи
- Мытье продуктов
- Мытье посуды
- Помощь с приемом пищи



Чистка и уборка

- Уборка мусора
- Протирка стола
- Мытье раковин
- Мытье кухонной плиты
- Мытье духовки
- Мытье холодильника
- Уборка с пылесосом/ подметание
- Вытирание пыли
- Мытье полов в ванной и на кухне
- Уборка ванной комнаты
- Уборка постели
- Замена постельного белья
- Стирка (стирка, сушка, складывание и уборка белья)
- Генеральная уборка по дому (единовременно с разрешения ИСС)



Покупки

- Бакалея
- Прочие покупки



Немедицинский персональный уход

- Одевание
- Гигиена полости рта и умывание
- Купание
- Обтирание в постели
- Уход за кишечником/мочевым пузырем
- Уход при менструации
- Помощь с прогулкой
- Укладывание и подъем с постели
- Пересаживание на сиденье/с сиденья или в машину/из машины
- Изменение положения
- Растирания
- Помощь с протезами/уход
- Помощь с дыхательными аппаратами
- Другие личные услуги:



Парамедицинские услуги

- Контроль за приемом лекарств
- Проверки уровня сахара в крови
- Уколы
- Другие парамедицинские услуги:



Транспортные услуги

- Доставка на прием у врача
- Доставка в другие учреждения

Подписывая настоящий документ, потребитель и работник соглашаются с изложенными выше условиями. В случае изменения настоящего соглашения, обе стороны должны будут подписать изменения с указанием даты.

Подпись потребителя

Подпись работника

Дата

Номер телефона

Дата

Номер телефона



Ведомости учета времени, зарплаты и пособия

Процедура регистрации

Когда получатель услуг поддержки на дому нанимает нового поставщика услуг, он звонит закрепленному за ним социальному работнику и сообщает ему следующие сведения об обслуживаемом лице:

- Имя согласно карточке социального обеспечения
- Номер телефона
- Номер социального обеспечения
- Дата рождения
- Дата выхода на работу
- Кем приходится получателю услуг, если является родственником
- Язык, на котором предпочитает говорить поставщик услуг

Затем, социальный работник отправляет по почте обслуживаемому лицу регистрационную форму поставщика услуг. В некоторых случаях, копия данной формы также предоставляется и получателю услуг. Следует заполнить все графы данной формы, внося туда точные сведения, и незамедлительно отправить ее по почте в отдел заработной платы программы IHSS, адрес которого указан в форме. Необходимо заполнять новую регистрационную форму, каждый раз когда вы поступаете на работу к новому получателю услуг поддержки на дому. Приступив к работе на нового потребителя, вы не получите зарплаты до тех пор, пока не отправите новую регистрационную форму. Задержка при отправлении подписанной регистрационной формы приведет к задержкам при получении зарплаты.

Подписывая данную форму, вы подтверждаете, что у вас нет судимостей по обвинению в мошенничестве или в жестоком обращении в рамках государственных программ медицинского обслуживания, программы IHSS либо Службы защиты детей или совершеннолетних. Если о наличии судимости станет известно впоследствии, поставщику будет отказано в предоставлении услуг поддержки на дому, кроме того, в отношении поставщика будут применены предусмотренные законом санкции.

Получив вашу регистрационную форму, сотрудники отдела зарплаты программы IHSS вышлют вам по почте ведомость учета времени. Вы должны будете заполнять ведомость в конце каждого платежного периода. Вы и потребитель услуг должны будете поставить на ведомости учета времени подпись и дату, а затем отправить по адресу, указанному на ведомости.

Как правило, вы получите свой чек в течение 10 рабочих или 14 календарных дней с момента отправления заполненной ведомости учета времени. К каждому чеку на получение зарплаты будет приложена ведомость учета времени на следующий платежный период. Помните, что свою первую зарплату за услуги, предоставленные новому потребителю, вы, возможно, получите только через три - шесть недель после отправки регистрационной формы. После того, как сотрудники программы IHSS получат вашу регистрационную форму и сверят предоставленную вами информацию со сведениями управления социального обеспечения, вам отправят ведомости учета времени, как правило, в течение двух рабочих дней. Вам будут высланы все не заполненные вовремя ведомости учета времени за текущий период. Платежные периоды в рамках программы IHSS делятся с 1-го по 15-е число месяца и с 16-го числа до конца месяца.

Получение зарплаты

Сотрудники отдела расчета зарплаты вносят данные из ведомостей учета времени в день получения ведомостей или на следующий день, за исключением случаев когда ведомость заполнена неверно. Если в вашей ведомости учета времени имеются ошибки, или она заполнена неполностью, выплата вашей зарплаты может быть задержана. На обработку ведомостей учета времени, заполненных с ошибками, уходит больше времени. Возможно, вам вышлют их обратно, чтобы вы заполнили их без ошибок. Вы можете избежать ошибок, прочтя информацию, которую отдел заработной платы высылает вместе с первой ведомостью учета времени. Информация содержит указания по правильному заполнению ведомости учета времени. Эти указания также приводятся в данной главе.

Управление финансового контролера штата в г. Сакраменто высылает вам чек на получение зарплаты в течение двух рабочих дней после того, как отдел заработной платы вносит информацию из вашей ведомости учета времени в компьютер. (Суббота, воскресенье и праздники не являются рабочими днями.) Если ваш чек будет вами утерян, или вы не получите его в течение десяти рабочих дней с момента подачи ведомости учета времени, позвоните в отдел заработной платы.

Сетка работ

Сетка работ может служить нескольким целям. В ней перечислены все виды работ, утвержденные для данного потребителя, с указанием того, когда потребителю необходимо, чтобы эти работы были выполнены, а также приведено количество часов, отработанных за каждый день в течение месяца. Необходимо, чтобы вы и получатель услуг ежедневно подписывались под информацией о количестве часов, отработанных в конкретный день, пока события дня еще свежи в вашей памяти. Под каждым столбцом выделено место для подписей. Когда придет время заполнения ведомости, вы можете просто перенести сведения о количестве часов, отработанных за день, прямо из сетки работ в ведомость учета времени.

Учет отработанных часов

Мы рекомендуем вам и потребителю услуг вносить сведения об отработанном за день времени в сетку работ, с тем чтобы избежать недоразумений, связанных с количеством часов и дней, отработанных вами.

Замена утерянных или недостающих ведомостей учета времени

Если к концу платежного периода у вас нет ведомости учета времени, позвоните в отдел заработной платы программы IHSS.

Каков размер вашей ставки заработной платы?

В разных округах установлены различные ставки зарплаты. В то же время, всем поставщикам услуг в рамках программы IHSS одного округа выплачивается одинаковая зарплата. В некоторых округах, небольшое число поставщиков услуг, работающих на частного подрядчика, получают зарплату, размер которой отличается. Информацией о ставке заработной платы, установленной в вашем округе, располагает закрепленный за потребителем социальный работник.

Оплата части стоимости (Share-of-Cost, SOC)

Некоторые потребители услуг поддержки на дому оплачивают часть стоимости (Share-of-Cost, SOC) услуг по выполнению повседневной работы по дому и осуществлению личного ухода непосредственно своим обслуживающим лицам. При прохождении собеседования у потенциального потребителя, вам следует узнать у него, оплачивает ли он часть стоимости своего ухода. Если потребитель оплачивает часть стоимости, и вы принимаете предложение о работе, вам следует указать максимальную сумму оплаты части стоимости в своем трудовом договоре.

Общая сумма оплаты части стоимости, установленная для потребителей, получающих услуги поддержки на дому в качестве пособия в рамках программы Medi-Cal, распространяется и на услуги по программе IHSS, и на услуги по программе Medi-Cal. В некоторые месяцы, потребитель может затратить всю сумму оплаты части стоимости на услуги в рамках программы Medi-Cal. В такие месяцы потребитель не будет выплачивать вам сумму оплаты части стоимости. Вместо потребителя, утвержденный объем времени, отработанный вами в течение конкретного месяца, будет оплачен вам из средств штата. Примите, пожалуйста, к сведению, что сумма, которую выплачивает вам потребитель, может быть разной при выплате конкретной зарплаты в зависимости от суммы ежемесячных медицинских выплат, осуществленных потребителем. Прежде чем вы получите чек на получение зарплаты, вам и вашему клиенту будет выслано "Письмо с разъяснением оплаты части стоимости", в котором указывается сумма оплаты части стоимости, которую вы получите от потребителя за данный платежный период.

Вы должны получить именно ту сумму, которая указана в письме с разъяснением, так как эта сумма будет указана в качестве вашего дохода в ежегодной форме W-2. Эта сумма облагается налогом, независимо от того, получили вы эти деньги или нет. Вам следует уведомить социального работника, в случае если потребитель не оплачивает вам часть стоимости. Получатели, не выплачивающие часть стоимости, лишаются права на получение услуг в рамках программы IHSS.

Поставщикам услуг следует хранить копии сеток работ и ведомостей учета времени за каждый месяц. Это даст им возможность сравнить количество оплаченных часов, указанных в расчетном листке, с количеством, указанным в ведомостях учета времени. При условии, что поставщики не превысили утвержденный объем предоставления услуг, или, в случае работы нескольких поставщиков на одного потребителя, эти поставщики не превысили количество назначенных им часов, оплаченное время должно совпадать с временем, указанным в ведомости учета времени.

Потребитель услуг поддержки на дому должен проследить за тем, чтобы обслуживающие его лица не превышали общий утвержденный объем предоставления услуг. Штат не будет оплачивать время, отработанное сверх утвержденного объема. Если вы являетесь единственным обслуживающим лицом вашего потребителя и работаете сверхурочно, вы оказываете ему безвозмездную помощь. Со стороны

потребителя, непорядочно просить вас бесплатно поработать, и вы не обязаны этого делать. Примером недобросовестного поведения также является ситуация, когда потребителя обслуживают несколько поставщиков, и потребитель позволяет группе поставщиков работать на протяжении времени, превышающем утвержденный объем. В таком случае, первая ведомость учета времени будет полностью оплачена из средств штата. Ведомости остальных поставщиков услуг будут оплачены, только если какое-то количество утвержденных часов осталось неоплаченным. Этим поставщикам не оплатят часть отработанного времени или все отработанные часы.

Вы как поставщик услуг можете помочь потребителю отслеживать количество отработанных часов, ежедневно используя сетку работ для подсчета всех отработанных часов. Вы и потребитель услуг должны ежедневно подписываться под информацией о количестве отработанных часов. Общее количество часов, утвержденное на определенный месяц, должно быть указано в сетке работ. В случае работы нескольких поставщиков услуг на одного потребителя, вы можете помочь потребителю путем согласования выделенного и отработанного количества часов с другими поставщиками услуг. Если все вы будете общаться и сотрудничать, вы станете отличной командой.

Некоторые потребители услуг поддержки на дому получают авансовый платеж, что означает, что потребитель получает оплату от программы IHSS в начале месяца, после чего потребитель осуществляет оплату поставщику услуг (за вычетом удержаний). В таком случае, отдел заработной платы уведомит вас об этом.

Порядок заполнения ведомости учета времени

Очередную ведомость поставщика услуг распечатывают на компьютере, и в ней уже содержится следующая информация:

1. Имя и адрес поставщика и потребителя услуг.
2. Идентификационные номера поставщика и потребителя услуг.
3. Объем предоставления услуг, утвержденный для данного потребителя. (В ведомости учета времени для первой половины месяца указывается количество часов на весь месяц.) Количество часов, указанное на ведомости за вторую половину месяца, вычисляется путем вычитания часов, оплаченных в первой половине месяца, из общего утвержденного количества часов. Если, кроме вас, на потребителя работают другие поставщики услуг, при вычислении остатка часов учитываются часы, порученные другим поставщикам. Однако указанные часы не являются временем, выделенным для вас на вторую половину месяца. Штат не располагает возможностью определить, каким образом конкретный получатель распределит время между несколькими поставщиками услуг.
4. Даты платежного периода, с указанием месяца и года.

5. “Оплата части стоимости” потребителем, если она предусмотрена. Эта сумма представляет собой максимальную сумму, которую потребитель может выплачивать непосредственно вам за услуги поддержки на дому в месяц.
6. Любые вычеты в вашей зарплате, в связи с переплатой за предыдущий период.
7. Адрес отдела заработной платы программы IHSS, по которому вам нужно будет выслать заполненную ведомость учета времени.
8. Идентификационный номер сотрудника, присвоенный закрепленному за потребителем социальному работнику в рамках программы IHSS.

Если вы заполните ведомость учета времени без ошибок и вовремя подадите ее, вы получите зарплату в течение десяти дней с момента ее отправки. Выплата зарплаты может быть задержана, если ведомость порвана, заполнена неразборчиво или неполностью. Задержки могут быть также вызваны подачей ведомости слишком рано (до конца платежного периода) или слишком поздно.

Ниже приведены некоторые советы по заполнению ведомости учета времени:

Используйте только черные или синие чернила, при внесении отработанных часов. Пишите цифры разборчиво. *Ведомости, заполненные карандашом, не принимаются.*

Впишите количество отработанных часов в клеточки под датами. Указывайте количество часов, которое вы отработали за каждый день платежного периода в тот же день, если вы не фиксируете это время в сетке работ.

Убедитесь, что указанное вами количество часов, отработанных за платежный период, не превышает утвержденный объем на данный платежный период.

Не вычеркивайте и не исправляйте имена потребителей или поставщиков услуг в полях с личными данными в верхней части ведомости учета времени. Принимаются только ведомости, в которых имена потребителя и поставщика услуг были напечатаны предварительно. Такие ведомости можно получить в местном отделе заработной платы программы IHSS.

Зачеркните ошибочные данные о часах и впишите верное количество часов. Попросите потребителя поставить свои инициалы под исправлением. Не исправляйте ошибки с помощью корректурной жидкости или корректурной ленты.

Используя чернила, подпишите и поставьте дату в ведомости учета времени только в конце платежного периода. И потребитель, и получатель должны подписывать ведомость, после того как время будет отработано.

Открепите “Отчет о зарплате и удержаниях”, прежде чем выслать ведомость по почте.

Отправьте по почте заполненную ведомость учета времени по указанному в форме почтовому адресу отдела заработной платы программы IHSS, как можно скорее после 15-го числа и последнего числа каждого месяца.

Отправьте вопросы или запросы социальному работнику, закрепленному за потребителем, в отдельном конверте.

Согласно требованиям штата, вам следует указывать количество часов, отработанное ежедневно в течение платежного периода, используя десятичные дроби для обозначения неполных часов. Каждая десятая (0,1) часть часа составляет 6 минут. Чтобы перевести минуты в десятые части часа, просто разделите количество отработанных часов на 6. Например, 2 часа и 48 минут следует указывать как 2,8. Также, вы можете использовать таблицу пересчета, приведенную ниже, чтобы определить десятые части часа, соответствующие количеству отработанных минут.

Минуты в десятиях долей часа:

1 - 6 минут	= 0,1	31 - 36 минут	= 0,6
7 - 12 минут	= 0,2	37 - 42 минуты	= 0,7
13 - 18 минут	= 0,3	43 - 48 минут	= 0,8
19 - 24 минуты	= 0,4	49 - 54 минуты	= 0,9
25 - 30 минут	= 0,5	55 - 60 минут	= 1,0

Например: если вы отработали 1 час 42 минуты, вам следует записать "1,7".

Если вы не работали по каким-либо дням, вы можете не заполнять клеточку либо записать в ней "0" или "X". Вы можете сложить общее количество отработанных часов за данный платежный период и занести полученную сумму в крайнюю правую клеточку строки "Отработанные часы". Также, вы можете оставить эту клеточку пустой и сотрудники отдела расчета зарплаты сами внесут туда сумму.

При смене адреса, отметьте вариант "да" при ответе на соответствующий вопрос на лицевой стороне ведомости учета времени и укажите свой новый адрес на обратной стороне ведомости.

Учтите, что вы и потребитель услуг нарушаете правила программы IHSS, если в поданной вами ведомости учета времени указано больше часов, чем было отработано в действительности.

Распространенные ошибки при заполнении ведомостей учета времени

- Указана неполная информация.
- Ведомость подписана только вами или только потребителем услуг.
- Ведомость учета времени заполнена или подписана карандашом.
- Цифры написаны неразборчиво.
- Ошибка исправлена с помощью корректурной жидкости (замазана).
- Количество отработанных часов за определенный платежный период указано неверно.
- Некоторые сведения ведомости были оторваны при откреплении расчетного листка (верхней части формы).
- Ведомость учета времени было выслана до наступления последнего рабочего дня соответствующего платежного периода.
- Было заявлено больше часов, чем утвержденный к оплате объем предоставления услуг.

Часто задаваемые вопросы

1. **В** *Я отправил ведомость учета времени в соответствующий орган округа, но так и не получил свою зарплату. Когда мне пришлют мой чек на получение зарплаты?*
 - О Сразу после того как сотрудник отдела заработной платы округа получил и обработал вашу ведомость учета времени, ваша информация в электронном виде поступает в управление в Сакраменто, сотрудники которого распечатывают ваши чеки на получение зарплаты и отправляют их вам по почте. Пожалуйста, учтите, что пройдет не менее семи (7) дней, прежде чем вы получите свой чек на получение зарплаты. Если 15-е число или последний день месяца выпадают на субботу, воскресенье или праздничный день, ведомости учета времени будут обработаны в следующий рабочий день.
2. **В** *Я отправил свою ведомость учета времени, но забыл подписать ее. Как быть?*
 - О Неподписанная ведомость на обработку не передается. Вам вышлют вашу ведомость обратно по почте, чтобы вы подписали ее и снова выслали в отдел заработной платы.
3. **В** *Я отправил свою ведомость учета времени, но забыл указать отработанные мною часы. Как быть?*
 - О Ведомость, в которой не указаны отработанные часы, на обработку не передается. Вам вышлют вашу ведомость обратно по почте, чтобы вы заполнили ее и снова выслали в отдел заработной платы.
4. **В** *Я отправил свою ведомость учета времени, но потребитель, которого я обслуживаю, забыл подписать ее. Как быть?*
 - О Ведомость без подписи потребителя на обработку не передается. Вам вышлют вашу ведомость обратно по почте, чтобы ваш получатель услуг подписал ее.
5. **В** *За данный платежный период я отработал больше часов, чем мне было оплачено. Почему так получилось, и когда мне оплатят остальные отработанные мной часы?*
 - О Социальный работник определяет право потребителя на получение услуг в рамках программы IHSS и устанавливает утвержденный объем предоставления услуг данному потребителю. Обслуживающему лицу оплачивают только то количество часов в месяц, которое было утверждено для конкретного потребителя. Если количество часов, указанное в поданной вами ведомости, превышает утвержденный объем услуг, дополнительное время вам оплачено не будет. Являясь обслуживающим лицом, ваша обязанность - узнавать у потребителя ваших услуг о любых изменениях утвержденного объема услуг. Если потребности потребителя

ваших услуг увеличились, социальный работник провел повторную оценку, и объем предоставляемых услуг изменился, уведомление об изменении количества часов высылается непосредственно потребителю. Если вышесказанное не имеет к вам отношения, и вы считаете, что произошло какое-то недоразумение, позвоните в отдел заработной платы и попросите, чтобы сотрудники проверили вашу ведомость учета времени.

Вычеты из зарплаты и пособия

Вычеты

Поставщики услуг поддержки на дому обязаны платить отчисления в фонд системы государственного социального обеспечения (Social Security); а некоторые поставщики обязаны или могут по собственному усмотрению платить отчисления в фонд государственного страхования на случай нетрудоспособности (State Disability Insurance, SDI). Эти отчисления удерживаются из вашей зарплаты. Ниже приводятся более подробные описания каждого вида вычетов.

Социальные пособия предоставляются, если вы полностью теряете трудоспособность или выходите на пенсию, и при этом соответствуете определенным требованиям. Пособия включают в себя ежемесячные выплаты системы государственного социального обеспечения вам или вашим иждивенцам. Размер выплат зависит от размера прежних заработков и срока, в течение которого осуществлялись взносы в систему социального страхования. Кроме того, вы будете платить отчисления в программу медицинского обеспечения Medicare, финансируемую государством. Вы сможете получать пособия Medicare, начиная с 65-летнего возраста. Возможно, вы можете претендовать на получение пособий Medicare, до того как вам исполнится 65 лет, если вы получаете страховые выплаты в связи с нетрудоспособностью (Social Security Disability, SSD).

Федеральный закон о налогообложении в фонд социального страхования (FICA). Вычеты на социальное обеспечение называются отчислениями FICA. Они удерживаются из зарплат всех поставщиков услуг поддержки на дому, за исключением тех, кто является родителем ребенка в возрасте до восемнадцати лет, которому предоставляются услуги IHSS. За более подробной информацией о социальном страховании и процедуре подачи заявления на получение пособий обращайтесь в ваш местный офис Управления социального обеспечения (Social Security Administration, SSA).

Налог в фонд Medicare. Medicare - это программа, которая предусматривает выплату пособий по болезни и компенсацию медицинских расходов, и входит в пакет пособий по социальному обеспечению. Размер отчислений представляет собой определенный процент от вашего дохода.

Государственное страхование на случай нетрудоспособности (SDI). Пособия SDI предоставляются лицам, ставшим нетрудоспособными и утратившим способность

работать на своей постоянной работе, если они отвечают определенным требованиям для получения пособий. Пособия SDI предоставляются на протяжении не более 52 недель. За более подробной информацией о государственном страховании на случай нетрудоспособности и процедуре подачи заявления на получение пособий обращайтесь в ваше местное отделение Департамента содействия занятости (Employment Development Department, EDD). Обслуживающие лица, предоставляющие услуги поддержки на дому родителю, супругу (е) или ребенку, не обязаны платить отчисления в фонд SDI. Однако, при желании, они могут принять участие в программе SDI, подав заявку на получение форм для добровольного страхования SDI (Elective SDI Form), которые можно получить у социального работника округа. Если обслуживающие лица, предоставляющие услуги поддержки на дому своему родителю, супругу (е) или ребенку, не желают принимать участие в программе государственного страхования на случай нетрудоспособности, страховка SDI не будет распространяться на них в случае потери трудоспособности. Страхование SDI распространяется на всех остальных поставщиков услуг поддержки на дому, при условии, что размер их зарплат в рамках программы IHSS превышает 750,00 долларов в квартал. Отчисления SDI удерживаются из вашей зарплаты.

Профсоюзные взносы. Интересы поставщиков услуг штата Калифорния представляют три профсоюза: Международный союз работников сферы услуг (Service Employees International Union, SEIU), Объединенные работники на дому/Американская федерация государственных, окружных и муниципальных служащих (United Domestic Workers/American Federation of State, County and Municipal Employees, UDW/AFSCME) и Профсоюз объединенных работников на дому штата Калифорния (California United Homecare Workers Union, CUNWU). Профсоюзы ведут переговоры об установлении размеров зарплат и страховых пособий с органами государственной власти. Профсоюзные взносы удерживаются из зарплат поставщиков, работающих не менее 15 часов в месяц.

Медицинская и стоматологическая страховка. Медицинская и стоматологическая страховка предоставляется через профсоюзы поставщикам услуг во многих округах. Для участия в этих видах страхования, поставщики услуг должны платить профсоюзные взносы и доплачивать часть страхового взноса по каждому из этих двух видов страхования. В разных округах страховые планы имеют свои особенности, и требования к желающим участвовать в них могут отличаться. За более подробной информацией о страховании в вашем округе позвоните в ваш местный профсоюз или социальному работнику, закрепленному за обслуживаемым вами лицом. Действие медицинской и стоматологической страховки может быть прекращено, если количество часов, на протяжении которых поставщик услуг работает, становится ниже определенной нормы. Если действие страховки поставщика прекратилось, прежде чем снова получить право на страховку, возможно, придется выждать определенное время. Если срок действия вашей медицинской страховки завершился, вы можете иметь право на страхование, оплачиваемое обслуживающим лицом, согласно Консолидированному всеобъемлющему закону об урегулировании бюджета (Consolidate Omnibus Budget Reconciliation Act, COBRA).

- У вас нет страховки? Если у вас нет медицинской страховки, и вы нуждаетесь в помощи на период ожидания включения в программу страхования, обратитесь в Департамент здравоохранения и социального обеспечения (Health and Human Services Department) вашего округа. Этот департамент предлагает программы для частных лиц, которые, согласно определенным финансовым критериям, имеют право на участие в программе Medi-Cal и программе медицинского страхования округа (County Medical Services Program, CMSP).
- У вас уже есть медицинская страховка? Если у вас уже есть страховка, внимательно сравните планы, размеры доплат и стоимости услуг, чтобы определить, какой из планов подходит вам лучше всего. Например, если вы застрахованы по программе Medi-Cal, вам не нужно делать никаких ежемесячных взносов или осуществлять доплаты, пользуясь услугами программы. Эта комплексная программа медицинского страхования может обходиться дешевле, чем медицинское страхование, предлагаемое поставщикам услуг IHSS через профсоюзы.
- Могут ли застраховаться супруги или иждивенцы? В различных округах работают разные планы страхования. Программа Healthy Families (“Здоровые семьи”) предлагает малоимущим семьям недорогую программу страхования для детей, находящихся на иждивении. Вы можете связаться с сотрудниками программы Healthy Families по телефону (800) 880-5305 или через веб-сайт www.healthyfamilies.ca.gov.

Пособия

Страхование на случай безработицы (Unemployment Insurance, UI). Поставщики услуг на дому получают страховые пособия на случай безработицы, если они потеряли работу, но способны и готовы приступить к работе, а также отвечают определенным требованиям. Пособия по безработице предоставляются на протяжении не более 26 недель. За дополнительной информацией о пособиях по безработице и процедуре подачи заявления на получение пособий вы можете обратиться в ваше местное отделение Департамента содействия занятости или позвонить по телефону 1-800-300-5616. Пособия по безработице не предоставляются поставщикам услуг поддержки на дому, обслуживающим в качестве получателя услуг IHSS своего родителя или супруга (у). Отчислений на страхование на случай безработицы из зарплаты не осуществляется.

Страхование работников от несчастного случая на рабочем месте (Workers' Compensation Insurance). Если вы получите травму на рабочем месте или заболаете в связи с выполняемой работой, штат будет оплачивать ваши медицинские расходы и выплачивать регулярные пособия из Фонда страхования компенсаций штата (State Compensation Insurance Fund, SCIF). Для участия в программе страхования вы должны отвечать определенным требованиям. Отчисления на страхование работников от несчастного случая на рабочем месте из зарплаты не удерживаются.

Если вы получили травму на рабочем месте:

- Незамедлительно обратитесь к медицинскому специалисту. Поставщики услуг поддержки на дому могут обратиться за лечением к своему основному лечащему врачу, если врач будет получать компенсацию из фонда SCIF. Подтверждение предоставления компенсации можно получить на веб-сайте Фонда страхования компенсаций штата (<http://www.scif.com/MPN/MPNHome.html>).
- Затем уведомите социального работника, закрепленного за вашим потребителем.
- Попросите у социального работника бланк заявления о выплате страховки от несчастного случая на рабочем месте. Вы должны подать форму с описанием характера травмы или заболевания и указанием даты, когда они наступили, а также о том, как и где это произошло.
- Заполните и незамедлительно отправьте заявление в отделение программы IHSS в прилагаемом конверте. Сотрудники программы IHSS отправят заявление в фонд SCIF. Затем представитель фонда SCIF свяжется с вами, чтобы сообщить о пособии, на которое вы имеете право, или о том, что вам было отказано в предоставлении данного пособия.

Налоговые льготы по трудовому доходу. Налоговые льготы по трудовому доходу, (Earned Income Credit, EIC), называемые также налоговой скидкой с трудового дохода (Earned Income Tax Credit, EITC), - это федеральная программа по предоставлению скидок или дополнительных выплат работникам с низким и средним уровнем дохода, отвечающим требованиям для участия в данной программе. Лицам, имеющим право на участие в данной программе, программа EIC либо сокращает размер налога, причитающегося к выплате федеральному правительству за предыдущий год, либо возвращает уже уплаченные налоги. Для участия в программе EIC вы должны отвечать следующим требованиям:

- Вы или ваш супруг (а) должны работать и подавать федеральную налоговую декларацию в Налоговое управление США.
- Трудовой доход работников, не имеющих детей, не должен превышать 12 490 долларов; трудовой доход работников, имеющих одного ребенка, не должен превышать 31 338 долларов; а заработанный доход работников с двумя или более детьми не должен превышать 35 458 долларов. Указаны данные о максимальных размерах заработка на 2004 г. При подаче заявления на участие в программе EIC, вам следует проверить ограничения по размерам дохода на текущий год.

Подача заявления на получение налоговых льгот EIC не повлияет на ваше право на участие в других программах, таких как:

- Временная помощь нуждающимся семьям (Temporary Assistance to Needy Families, TANF)
- Medicaid (Medi-Cal)

- Пособие по возрасту или инвалидности/дополнительные выплаты штата (Supplemental Security Income/ State Supplementary Payment, SSI/SSP)
- Продовольственные талоны (Food stamps)
- Помощь в обеспечении жильем (Housing assistance)

В то же время, если вы получаете выплаты по программе EIC и не тратите данные суммы в течение определенного периода времени, эти средства могут быть рассмотрены как накопления, в связи с чем вы можете потерять право на участие других программах, перечисленных выше. Иммигранты, имеющие право работать в США, также могут подавать заявление на получение налоговых льгот EIC.

Удержание подоходного налога. Удержание подоходного налога из зарплат поставщиков услуг поддержки на дому осуществляется только на добровольной основе. Если вы желаете, чтобы подоходный налог штата и федеральный подоходный налог удерживались из вашей зарплаты, заполните Форму по удержанию налогов (W-4) и отправьте ее в Департамент социального обеспечения вашего округа.

Все поставщики услуг IHSS должны ежегодно подавать налоговую декларацию до 15 апреля включительно, независимо от того, удерживаются ли из вашей зарплаты подоходный налог штата и федеральный подоходный налог. Если вам нужны дополнительные бланки формы W-4, или если вам необходимо внести изменения в удерживаемые из вашей зарплаты налоги либо изменить статус удержания, обратитесь к социальному работнику программы IHSS, закрепленному за вашим потребителем. За дополнительной информацией об удержании подоходного налога штата вы можете обратиться в местный комитет по франшизным налогам (Franchise Tax Board, FTB) штата Калифорния, а за дополнительной информацией об удержании федерального подоходного налога обращайтесь в ваше местное отделение Налогового управления.



Требования к личным качествам поставщика услуг

Работа поставщика услуг поддержки на дому сложна и требует хорошей физической подготовки. От выполнения этой работы напрямую зависит здоровье и благополучие потребителя услуг. Не получая регулярную помощь, многие потребители услуг поддержки на дому не смогли бы продолжать жить в собственном доме. В некоторых чрезвычайных ситуациях, по причине ненадежного или невнимательного подхода со стороны обслуживающего лица жизнь потребителя может быть подвергнута риску. Таким образом, на поставщике услуг лежит большая ответственность.

Эффективно работающий поставщик услуг должен владеть многими различными навыками. Например, требуются навыки общения, организаторские навыки, умение согласовать свою деятельность с другими лицами, умение готовить пищу и убирать, чуткость к потребностям других людей. Такие навыки, как навыки общения, согласовывания своих действий и планирования времени, подробно описаны в следующих двух главах. Требования к навыкам ведения домашнего хозяйства и приготовления пищи предъявляет получатель услуг, он же и руководит выполнением этой работы; поставщики услуг должны быть готовы применять те способы выполнения работ по уборке дома и приготовлению пищи, которые предпочтительны для потребителя услуг. В данной главе подробно рассматриваются личные качества, необходимые для эффективной работы поставщика услуг. Эти качества свидетельствуют о внимательном отношении обслуживающего лица к чужим потребностям. К таким личным качествам относятся:

- Надежность
- Пунктуальность
- Уважение
- Умение соблюдать конфиденциальность
- Доверие
- Осознание различий

Надежность

Надежность - это качество, необходимое в любой работе. Однако для поставщика ухода на дому надежность является неотъемлемым качеством. Быть надежным - значит...

- являться на работу в те дни, когда это было запланировано
- прилагать максимум усилий при выполнении утвержденных видов работ. Обеспечивайте такое качество выполнения работ, какое ожидали бы вы сами, будь вы потребителем услуг.
- заблаговременно предупреждать потребителя о том, что не сможете придти на работу. Возможно, потребителю придется договориться о предоставлении услуг с кем-либо еще на время вашего отсутствия.
- доводить до конца все дела, выполнение которых было вам поручено.

Пунктуальность

Под пунктуальностью подразумевают приход на работу без опозданий. Многие получатели услуг поддержки на дому зависят от своего обслуживающего лица в таких вопросах, как вставание с постели, отправление естественных надобностей и купание, приготовление еды, прием пищи и лекарств, а также в оказании других услуг, описанных в главе 2. Опоздание поставщика услуг может причинить серьезные неудобства некоторым потребителям. В некоторых случаях опоздание поставщика может вызвать серьезные последствия для здоровья потребителя.

Если избежать опоздания не удастся, поставщик обязан позвонить потребителю и предупредить его. Всегда имейте при себе номер телефона потребителя услуг, чтобы при необходимости вы могли связаться с ним.

Под пунктуальностью подразумевается также своевременная доставка потребителя на приемы к врачу. Если поставщик услуг взял на себя ответственность за доставку потребителя к врачам или в другие учреждения, он должен приезжать, имея в запасе какое-то время до запланированного приема.

Уважение

Поставщик услуг обязан уважительно относиться к чувству собственного достоинства потребителя, его праву на личную жизнь, собственности, религии и культурным предпочтениям. Проявляющие уважение поставщики услуг:

- приходят на работу без членов своих семей
- носят подходящую, чистую и опрятную одежду
- не едят продукты потребителя, а приносят пищу для собственного питания с собой

Требования к личным качествам поставщика услуг

- узнают у потребителя о предпочтительном для него порядке выполнения работы
- придерживаются принятых у потребителя порядков и культурных предпочтений
- планируют свою работу так, чтобы максимально эффективно использовать отведенное на нее время
- аккуратно обращаются с принадлежностями и личным имуществом потребителя
- обращаются к потребителю по фамилии, за исключением тех случаев, когда потребитель просит обращаться к нему иначе
- защищают право потребителя на неприкосновенность личной жизни и не сообщают посторонним людям такие личные сведения о них, как информация об имени, адресе, состоянии здоровья, особенностях поведения или семейном положении
- воздерживаются от использования собственности или имущества потребителя в собственных целях
- не требуют дополнительной оплаты, когда добровольно соглашаются поработать сверхурочно
- не занимаются собственными делами в рабочее время
- не разговаривают по телефону с друзьями или членами своей семьи в рабочее время
- не смотрят телевизор и не тратят слишком много времени на беседы с потребителем, вместо того чтобы выполнять необходимые виды работ
- не оскорбляют потребителя и не осуществляют насильственных действий сексуального характера
- не берут у потребителя займы денег
- не присваивают себе имущество или предметы домашнего обихода потребителя
- не приносят с собой на работу большие рюкзаки, сумки либо пакеты, так как это может навлечь на них подозрения о возможной краже
- предупреждают потребителя о своем решении уволиться за две недели

Соблюдение конфиденциальности

Сохранение конфиденциальности - это особая форма проявления уважения. Уважая окружающих, мы не сообщаем посторонним людям личную информацию об их здоровье, материальном положении, членах семьи или друзьях. Мы сохраняем такую личную информацию в тайне. Получатели услуг поддержки на дому находятся в уязвимом положении, так как, для того чтобы независимо проживать в собственном доме, им приходится зависеть от помощи других людей. Поставщикам услуг становится известна такая информация о потребителях, обнаружение которой может причинить им вред. Согласно разделу 10850 Кодекса законов о социальном обеспечении и учреждениях штата Калифорния, нарушение обслуживающим лицом конфиденциальности карается штрафом и/или лишением свободы.

Существует только одна ситуация, в которой допускается разглашение информации о потребителе услуг. Если вы являетесь свидетелем того, что кто-либо подвергает потребителя физическому или сексуальному насилию либо финансовой эксплуатации, вы должны сообщить об этом в полицию или Службу защиты детей или совершеннолетних. Аналогичным образом, если вы являетесь свидетелем того, что потребитель подвергает кто-либо физическому или сексуальному насилию либо финансовой эксплуатации, вам также следует сообщить об этом в полицию или Службу защиты детей или совершеннолетних.

Так как потребители также обязаны уважительно относиться к праву поставщика услуг на личную жизнь и соблюдать конфиденциальность его личной информации, потребитель и его обслуживающее лицо могут заключить соглашение о соблюдении конфиденциальности, отражающее взаимную ответственность. Вот пример такого соглашения:

“Я осознаю, что обязан соблюдать конфиденциальность любой медицинской, финансовой, семейной или личной информации, имеющей отношение к потребителю услуг поддержки на дому. Я обязуюсь не разглашать информацию, с помощью которой можно установить личность потребителя или членов его семьи, или которая может причинить неудобства членам его семьи. Я буду сохранять в тайне имя, адрес и номер телефона потребителя”. (подпись поставщика услуг)

“Я осознаю, что обязан соблюдать конфиденциальность любой медицинской, финансовой, семейной или личной информации поставщика услуг, которая станет мне известна. Я обязуюсь не разглашать информацию, с помощью которой можно установить личность поставщика или членов его семьи, или которая может причинить неудобства членам его семьи. Я буду сохранять в тайне имя, адрес и номер телефона поставщика услуг”. (подпись потребителя услуг)

Доверие

Проявляя уважение указанными выше способами, поставщик заслужит доверие потребителя. Доверие способствует установлению хороших рабочих взаимоотношений между потребителем и его поставщиком услуг. Доверие способствует взаимному уважению между потребителем и поставщиком. Установив доверительные отношения с потребителем услуг, вы содействуете благополучию и удовлетворенности потребителя, а также своей собственной удовлетворенности работой и собственной стабильности. Если вы доверяете друг другу, вам легче обсуждать любые возникшие трудности и находить решения этих проблем.

Осознание различий, обусловленных культурными особенностями, инвалидностью, языковыми и возрастными факторами

У людей, имеющих различные культурные корни, могут быть разные представления о приемлемых моделях общения и поведения. В различных культурах имеются свои особенности, связанные с приготовлением пищи, уходом за собой, прикосновениями, обсуждением личных вопросов, а также отличается понимание того, какие действия считаются проявлением вежливости или грубости, и какие вопросы являются личными. Постарайтесь помнить о таких культурных различиях и сознавать, что у вас, возможно, имеются стереотипные представления о людях в связи с их культурными особенностями, возрастом, полом или инвалидностью.

Часто родной язык обслуживающего лица может быть другим, нежели родной язык потребителя услуг. Возможно, поставщик услуг недавно приехал в страну и все еще изучает английский язык. В таком случае вполне естественно, что поначалу общение может быть затруднено, и придется запастись терпением. Как только вы научитесь внимательно слушать друг друга и приспособитесь к языковым различиям, общаться станет намного проще.

Помните, что пожилые люди часто испытывают трудности в связи с различными изменениями, ограничивающими факторами и утратами. Они болеют, испытывают боль, фрустрацию, страдают от снижения подвижности и степени свободы, смерти друзей или уменьшения доходов. Они испытывают беспокойство насчет надвигающихся ограничений или смерти. Эти факторы могут вызвать раздражительность, гнев, вялость, грусть или депрессию. Иногда определить причину этих симптомов бывает трудно. Возможно, причина заключается в старении и утратах. Но иногда эти симптомы свидетельствуют о более серьезных проблемах медицинского или эмоционального характера, являются ответными реакциями на принимаемые лекарства, депрессию, злоупотребление наркотиками или спиртным. Наличие любого из этих симптомов означает, что потребители нуждаются в помощи психотерапевта или врача.

Работая на потребителя, имеющего инвалидность, вы можете столкнуться с новыми для себя трудностями. Возможно, вы будете испытывать неудобства в связи с состоянием и потребностями потребителя. Лучше всего начать с того, чтобы спросить у потребителя, что, по его мнению, вы должны сделать, и каким образом вы должны это сделать. Избегайте стремления "делать все" за потребителя. Пусть потребитель говорит вам о том, что и когда необходимо сделать. Люди, имеющие инвалидность, в состоянии самостоятельно принимать решения; более того, им это рекомендуется. Вы сами убедитесь, что, как только вы лучше узнаете своего работодателя, вы перестанете испытывать неудобства.



Общение

Общение с потребителем услуг поддержки на дому

Ваше умение общаться с потребителем (вашим клиентом), закрепленным за ним социальным работником, его врачом, семьей - наилучшая гарантия вашей занятости. Залог успешного общения - наблюдательность и правильные вопросы.

Следующие советы помогут вам установить хорошие взаимоотношения с вашим работодателем:

- Уделите время тому, чтобы лучше узнать своего клиента.
- Узнайте о его любимой еде, одежде, играх, музыке, животных, рецептах или самых дорогих воспоминаниях. Обсуждайте эти темы во время бесед, пока вы выполняете утвержденные виды работ.
- Узнайте, как вашему клиенту хотелось бы, чтобы к нему обращались, и называйте его так.
- Обратите внимание на чувство юмора вашего клиента.
- Определитесь относительно наличия у клиента чувства времени и пунктуальности.
- Обратите внимание на то, как ваш клиент использует и интерпретирует язык жестов.
- Обратите внимание на то, как ваш клиент предпочитает здороваться.
- Проследите, выражает ли ваш клиент свои эмоции и каким образом он это делает.
- Выслушивайте замечания клиента о беспокоящих его моментах и относитесь к ним уважительно. Уделите время тому, чтобы понять, как клиент понимает предмет вашего с ним общения.
- Проявляйте чуткость при предоставлении услуг личного ухода. Некоторые клиенты испытывают затруднения, когда необходимо выразить просьбу о необходимой им помощи в области личного ухода. Полезно начать с выполнения менее интимных видов работ. Дайте клиенту понять, что, оказывая помощь, вы будете следовать его указаниям.

Общаясь со своим клиентом (потребителем) важно использовать несколько полезных приемов:

Выберите комфортный темп разговора. Потребителю может понадобиться некоторое время на обдумывание полученной от вас информации. Не говорите слишком быстро. Выберите темп, который является комфортным для потребителя. Чтобы определить, понимает ли он то, что вы говорите, следите за выражением его лица. Если вы сомневаетесь, спросите.

“Пожалуйста, дайте мне знать, если я говорю слишком быстро. Я без труда смогу говорить помедленнее”.

Слушайте активно. Большинство представителей различных культур смотрят собеседнику в глаза, слушая его во время беседы. Когда человек слушает таким образом, он проявляет интерес и уважение к собеседнику. Внимательно слушая собеседника, вы делаете первый шаг к решению возникших проблем.

Говорите за себя (высказывайтесь от первого лица). Возьмите на себя ответственность за собственные чувства и уважайте чувства потребителя. Помните, что чувства людей не принадлежат никому, кроме них самих, и никто не вправе указывать им, как они *не должны*, или как им *не следует* чувствовать себя в определенной ситуации. Вот модель построения высказывания от первого лица: “Я вижу/слышу/чувствую, что (**опишите проблему, о которой идет речь**). От этого я (**опишите свои чувства**). Мне нужно (**предложите возможное решение проблемы**).”

Принимайте особенности личности потребителя. Принимайте потребителей такими, какие они есть, и будьте готовы к тому, что со временем они могут измениться. Уважайте их право быть личностью, и не критикуйте их просто потому, что они не такие, как вы. Некоторые культурные различия могут стать причиной недоразумений между потребителем и поставщиком услуг. Полезно определить случаи, когда причиной разногласий являются культурные особенности, так как ни одну культуру нельзя считать правильной или неправильной. Используя высказывания от первого лица, вы можете помочь друг другу определить, каковы различия между двумя вашими культурами в отношении определенных вопросов. Войдя в дом потребителя, вы обязаны уважать его культуру и следовать принятым в данной культурной среде порядкам выполнения определенных видов работ.

Если вы и ваш клиент не говорите на одном и том же языке, полезно будет перевести ключевые слова и фразы, которые вы оба будете использовать при общении. Обязательно включите в этот список слова и фразы на случай чрезвычайных ситуаций, чтобы вы могли принять надлежащие меры.

Советы для особых ситуаций

Если потребитель плохо слышит:

- Займите такое положение, чтобы потребитель мог вас видеть.
- При необходимости привлеките внимание потребителя словом или прикосновением.
- Говорите медленно и отчетливо выговаривайте слова.
- При необходимости говорите громче.
- Используйте простые предложения.
- Максимально уменьшите фоновый шум.
- Используйте жесты и мимику для большей выразительности.
- Проверьте, понял ли потребитель то, что вы сказали.

Если потребитель говорит с трудом:

- Задавайте вопросы так, чтобы на них можно было ответить одним словом или жестом.
- Проявите терпение, даже когда приходится задавать один и тот же вопрос много раз.
- Максимально уменьшите фоновые шумы и отвлекающие факторы.
- Держите под рукой карандаш и лист бумаги, на случай если они понадобятся.
- Если вы не понимаете, что говорит потребитель, задайте уточняющий вопрос.
- Ограничьте количество бесед, утомительных для потребителя.

Общение с другими лицами

Помимо прочих ваших обязанностей как поставщика услуг по уходу на дому вы отвечаете за общение от лица потребителя с закрепленным за ним социальным работником, врачом, медсестрой и членами семьи. Обязательно попросите потребителя составить список с их именами, номерами телефонов и указанием, по какому из номеров следует позвонить в первую очередь в случае экстренной ситуации.

Возможно, вы будете общаться с потребителем больше, чем кто-либо еще, поэтому вам лучше других будут известны потребности получателя услуг и важные изменения в состоянии его здоровья. Если состояние потребителя ухудшилось, вы можете помочь ему, поставив в известность социального работника, закрепленного за потребителем.

Рекомендуется расспросить потребителя о перенесенных им ранее заболеваниях, при условии, что он не против сообщить вам о них. Узнав о заболеваниях, вы можете прочесть о проблемах со здоровьем потребителя в данном справочнике в главах "Здоровье" и "Безопасность". Побеседовав с врачом или медсестрой потребителя, вы сможете лучше понять, на какие сигналы, предупреждающие об опасности, следует обращать внимание. Кроме того, они могут дать вам рекомендации о том,

как поступать в различных экстренных ситуациях и как проводить определенные медицинские процедуры, если в этом возникнет необходимость.

Вы также можете обсудить важные вопросы с членами семьи потребителя. Возможно, члены семьи не задумывались о необходимости оформить доверенность на право принятия решений о медицинском обслуживании (Power of Attorney for Health Care) или предварительные медицинские указания, в которых сообщаются пожелания потребителя услуг относительно реанимации и медицинского обслуживания в конце жизни. Также, например, у потребителя нет завещания. При составлении завещания потребителю должны помогать члены его семьи, а не поставщик услуг. В то же время поставщик услуг должен быть в курсе, где хранятся эти документы, на случай чрезвычайной ситуации.



Организаторские навыки

Поставщику услуг по уходу на дому необходимо обладать хорошими организаторскими навыками. Во-первых, ему необходимо успевать многое сделать за короткий промежуток времени. Во-вторых, часто бывает необходимо согласовывать действия с рядом других лиц, также участвующих в уходе за потребителем. К таким лицам относятся социальный работник, закрепленный за потребителем, врач и члены семьи. Иногда потребителя обслуживают и другие лица. В таких случаях приходится согласовывать свою деятельность и время работы с возможностями этих лиц.

В этой главе описываются наиболее необходимые организаторские навыки, приобретение которых способствует эффективной работе поставщика услуг. К таким навыкам относятся:

- Планирование выполнения работ
- Учет выполненной работы

Планирование выполнения работ

Время на выполнение различных видов работ, назначенное социальным работником программы IHSS, выделяется с таким расчетом, что лицо, выполняющее работы, будет его использовать эффективно. Таким образом, чтобы уложиться в утвержденное время, необходимо грамотно спланировать свою работу и строго следовать плану.

Вы и обслуживаемое вами лицо можете использовать сетку работ, чтобы запланировать выполнение определенных видов работ на конкретные дни. Вы также можете использовать сетку работ для подведения итогов по количеству часов, отработанных вами в определенный день. Когда придет время для заполнения ведомости учета времени за платежный период, вы можете просто переписать в нее информацию о количестве часов из сетки работ. Каждая сетка работ охватывает двухнедельный платежный период. Сетки работ могут также оказаться полезными, если на одного потребителя работают двое и более обслуживающих лиц. Потребитель может указать в сетке работ, какие виды работ должен выполнить конкретный поставщик услуг, и на какое количество часов в течение платежного периода каждый

из работников может рассчитывать. Вам следует следить за тем, чтобы время вашей работы не превышало количество часов, указанное в сетке работ. Образец сетки работ приводится в главе 6 данного справочника.

Узнайте у потребителя о том, каким образом следует выполнять работу. Некоторым людям важно, чтобы работа выполнялась каким-то определенным образом, в то время как другие люди предъявляют меньше требований к тому, как именно выполняется работа. Бывает полезно делать пометки относительно того, как, по мнению потребителя, должна выполняться работа.

Учет работы

Ведя учет выполняемой для потребителя работы, вы обеспечиваете себе спокойствие на случай, если в связи с вашей работой вдруг возникнут какие-либо вопросы со стороны потребителя, социального работника или сотрудников отдела обеспечения качества округа. Если вы пользуетесь сеткой работ, отмечайте каждый вид работы по мере его выполнения, кроме того, потребителю услуг и вам самим следует ежедневно подписываться под информацией о выполненных услугах и отработанных часах, тогда потребитель всегда легко сможет определить, сколько часов вы отработали за данный платежный период. Если вы не превысили объем назначенного потребителем времени, проблем с количеством оплачиваемых часов возникнуть не должно. Однако в случае работы нескольких поставщиков на одного потребителя вам придется проверить, что общее количество часов, назначенных каждому из поставщиков, не превышает общий объем услуг, утвержденный для данного потребителя. Вы можете напомнить потребителю, чтобы он не ставил свою подпись, если указанное количество часов превышает объем обслуживания, утвержденный для каждого из поставщиков. В противном случае, кому-то из поставщиков услуг отработанное им время оплачено не будет.

Записывая данные по выполненным вами видам работ, вы защищаете себя от просьб потребителя оказать услуги, предоставление которых не было утверждено. Потребитель может требовать выполнения только утвержденных социальным работником видов работ. Если потребитель отмечает к выполнению какие-либо неоплачиваемые услуги, вам следует напомнить ему, что такие услуги не были утверждены и их выполнение вам оплачено не будет. Если потребитель настаивает, обсудите его пожелание с социальным работником, закрепленным за потребителем. Тогда социальный работник сможет объяснить потребителю ограничения программы IHSS. Когда потребитель только начинает получать услуги по программе IHSS, ему предстоит узнать еще очень многое о программе, поэтому неудивительно, что иногда он не понимает всех ее правил.

Кроме учета часов и видов работ, важно также записывать все лекарства, о необходимости принять которые вы напомнили потребителю. Некоторые получатели услуг поддержки на дому принимают большое количество лекарств. Как правило, в рецепте указано, сколько раз в сутки необходимо принимать определенную

таблетку, и нужно ли принимать ее во время еды. В связи с одновременным приемом большого количества различных таблеток, необходимостью принимать их несколько раз в сутки и наличием различных условий приема, обеспечение безопасности при самостоятельном приеме лекарств может представлять определенную сложность. С помощью журнала приема лекарств, в котором учитываются все такие факторы, можно осуществлять контроль за лекарствами по мере их приема. Для учета принимаемых лекарств можно также использовать дозаторы таблеток, подписанные по дням недели и времени суток.

Необходимо также вести учет любых существенных изменений состояния здоровья потребителя. По мере того, как вы будете все лучше узнавать получателя услуг, вы будете замечать различные нюансы его физического состояния. Независимо от того, улучшается ли его состояние или ухудшается, важно записывать все изменения и напоминать потребителю сообщать о них социальному работнику. Это необходимо для того, чтобы потребитель был как можно более самостоятельным. Если его состояние улучшится и потребитель окрепнет, возможно, он будет нуждаться в меньшем объеме оказываемых услуг, и он сможет испытывать чувство гордости от того, что ему удалось стать более независимым. Если состояние потребителя ухудшится, он будет нуждаться в большем объеме услуг. Если вы будете фиксировать такие изменения и напоминать потребителю о необходимости сообщать о них социальному работнику, социальный работник сможет корректировать утвержденный объем услуг в соответствии с изменениями состояния потребителя.

Кроме того, ведя учет расходов, которые вы осуществляете от лица потребителя, вы заслужите его доверие. Если вы делаете покупки по поручению потребителя, записывайте в блокнот дату и сумму, выданную вам на выполнение каких-либо поручений. Приносите чек и сдачу, и записывайте сумму сдачи в блокнот. Прикрепляйте чек к странице скрепкой.



Установление и соблюдение рамок поведения

В предыдущей главе рассматривалось, каким образом образцовый поставщик услуг должен проявлять уважение по отношению к потребителю и способствовать установлению доверительных взаимоотношений. Следует надеяться, что потребители, в свою очередь, также будут относиться с уважением к обслуживающим их лицам. В этой главе описывается, как получатели услуг, сами того не желая, проявляют неуважение по отношению к обслуживающим их лицам. Приведенные здесь сведения помогут поставщикам услуг распознать неуважительное отношение к себе, здесь также даются рекомендации о том, как поставщики услуг могут держать надлежащую дистанцию, чтобы оградить себя от неприемлемых предложений и поведения. Кроме того, в данной главе рассматривается проблема грубого обращения и ответственность поставщика как «лица, обязанного сообщать о фактах правонарушений».

Установление рамок поведения

Выполняя функцию работодателя, получатели услуг поддержки на дому обязаны осуществлять контроль за тем, как поставщики выполняют услуги, утвержденные социальным работником программы IHSS. Согласно правилам программы, потребитель услуг IHSS не имеет права просить своего поставщика услуг выполнить работу, предоставление которой не было утверждено. Правила также запрещают потребителю просить, чтобы обслуживающее лицо оказывало услуги в объеме, превышающем утвержденное количество часов. Такие предложения со стороны потребителя являются проявлением неуважения к поставщику, так как программа IHSS не оплачивает сверхурочную работу.

Наилучший способ защитить себя от таких неприемлемых предложений - заключить трудовой договор с получателем услуг и использовать сетку задач в течение каждого платежного периода. Тогда вы сможете обратиться к этим документам, если потребитель попросит вас поработать сверхурочно или выполнить неоплачиваемые виды работ. Вы можете вежливо напомнить потребителю, что вам не платят за сверхурочную работу или оказание услуг, предоставление которых утверждено не было. Если для выполнения всех услуг, о которых просит вас потребитель, необходимо больше времени, чем было запланировано на определенный день, вы можете

воспользоваться сеткой работ, чтобы помочь ему определить первоочередные задачи и решить, какие из услуг необходимо оказать в тот же день, а с выполнением каких из них можно подождать. Если потребитель настаивает, вы можете сообщить о возникшей проблеме закреплённому за ним социальному работнику. Более подробная информация о трудовых договорах приводится в главе 5, а информация о сетке работ - в главе 6.

Работа поставщика услуг поддержки на дому важна и полезна, в то же время она может быть очень тяжелой. Некоторые из получателей услуг бывают чрезвычайно требовательными, а небольшое количество получателей могут быть даже неприятными в общении. Иногда состояние здоровья или положение потребителя заставляет вас переживать или расстраивает вас. Не возлагайте на себя слишком большой груз ответственности. Вас наняли не для того, чтобы спасти или изменить потребителя услуг.

- Старайтесь смотреть на вещи в позитивном ключе.
- Обсуждайте проблемы, до того как они перерастут в конфликты.
- Берегите себя. Устраивайте себе перерывы, если работаете на протяжении нескольких часов. Поддерживайте хорошее состояние здоровья. Соблюдайте полноценный рацион питания. Выделяйте достаточно времени на сон. Старайтесь выбираться на отдых, в общество и на тренировки. Найдите себе еще какое-нибудь занятие по душе, а также понимающего и надежного человека.

Важно обсуждать проблемы до того, как они перерастут в крупные конфликты, или прежде чем кто-либо из вас будет настолько раздражен, что обсуждение уже не поможет. Если вам необходима помощь в решении возникшей проблемы, сотрудники Органа государственной власти по вопросам программы IHSS помогут вам разрешить конфликт.

Если потребитель способен на оскорбление или на насильственные действия, поставщик услуг должен предпринять надлежащие шаги, чтобы такое поведение в будущем не повторилось. Попробуйте обсудить проблему с потребителем услуг, в момент возникновения этой проблемы. Если разговоры не помогают, поговорите с социальным работником и узнайте, обусловлено ли такое поведение имеющимся у потребителя заболеванием. Если поведение связано с заболеванием, возможно, потребуется узнать у врача, лечащего потребителя, существует ли медицинское решение данной проблемы. Если оскорбления продолжаются, и, зная о природе такого поведения, вы в состоянии спокойно перенести это поведение, вы можете продолжать работать на данного потребителя. Однако вам не следует продолжать работать, если вас подвергают физическому или сексуальному насилию, либо если оскорбления со стороны потребителя вызывают чрезмерные переживания.

Правила надлежащего обращения с деньгами

Получатели услуг часто просят поставщиков осуществлять покупки. Среди прочего, процесс осуществления покупок подразумевает распоряжение деньгами потребителя и возврат денег, оставшихся после покупок. Вы защитите собственные интересы и заслужите доверие потребителя, если будете придерживаться следующих рекомендаций:

- Если вас просят взять деньги из кошелька или сумочки потребителя, настаивайте на том, чтобы это происходило на глазах у потребителя.
- Попросите потребителя проверить сумму, которую вы берете на покупки, и записать ее в журнал учета, на листе бумаги или на списке покупок. Ведение журнала учета позволяет сохранять записи в течение длительного времени.
- Посчитайте сдачу и попросите потребителя поставить свои инициалы на чеке по получении сдачи.
- Не давайте денег в займы потребителю.
- Не берите деньги в займы у потребителя, даже если потребитель предлагает вам это сам.
- Никогда не предлагайте потребителю сделать какие-либо пожертвования, вступить в какое-либо общество или что-либо купить.

Если вы не являетесь родственником или близким другом, вы не должны вмешиваться в юридические или финансовые дела потребителя. У вас не должно быть доверенности, и вы не должны быть упомянуты в завещании. Однако вам следует узнать у потребителя или членов его семьи, что вы должны сделать в чрезвычайных обстоятельствах.

Выполнение поставщиком услуг IHSS роли лица, обязанного сообщать о фактах правонарушений

Согласно законам штата Калифорния, люди, работающие непосредственно с детьми, инвалидами или престарелыми, обязаны сообщать о случаях отсутствия должного ухода, фактах возможного жестокого обращения либо эксплуатации. О фактах жестокого обращения с детьми необходимо сообщать в Службу защиты детей (Child Protective Services, CPS), а о фактах жестокого обращения с совершеннолетними следует сообщать в Службу защиты совершеннолетних (Adult Protective Services, APS). Кроме того, вы можете сообщить о фактах возможного жестокого обращения, позвонив в местное отделение полиции или ведомство шерифа. Если вы не сообщите о таких фактах, на вас может быть наложен штраф в размере 5 000 долларов, и/или вас могут приговорить к тюремному заключению на срок до шести месяцев.

К уголовно наказуемому жестокому обращению с престарелыми или находящимися на иждивении совершеннолетними относятся случаи финансовых злоупотреблений, ненадлежащее обращение физического или сексуального характера, изнасилование, побои, отсутствие должного ухода, запугивание, жестокое наказание, оставление,

необоснованное ограничение свободы движений, любое обращение, причиняющее физические либо душевные страдания или боль, продолжительное лишение пищи, воды или медицинского лечения. К примерам жестокого обращения с детьми относится нанесение телесных повреждений, отсутствие должного ухода, жестокое или чрезмерно суровое наказание, ненадлежащее обращение сексуального характера, изнасилование и эксплуатация.

Случаи жестокого обращения могут иметь место, когда человек находится в зависимом положении, испытывая необходимость в предоставлении ухода. Опасность злоупотреблений со стороны обслуживающего лица, члена семьи, друга или соседа грозит людям любого возраста, имеющим заболевание или инвалидность. Забота о совершеннолетнем или ребенке, находящемся на иждивении, может быть сопряжена с сильным стрессом, особенно если иждивенец проживает у вас дома. В идеале, обслуживающему лицу, испытывающему такой стресс, следует обратиться за помощью к специалистам. Социальный работник программы IHSS может посоветовать поставщикам услуг подходящие средства поддержки по месту жительства. Если вы как поставщик услуг являетесь свидетелем случаев отсутствия должного ухода или жестокого обращения, вы обязаны сообщить об этом в Службу защиты детей или Службу защиты совершеннолетних, в соответствии с приведенным выше предписанием. Однако вы также можете сообщить о своих наблюдениях социальному работнику и/или проинформировать подозреваемое вами лицо об имеющихся средствах поддержки.

Признаки жестокого обращения¹

Физическое насилие

- Порезы, рваные раны, синяки, рубцы.
- Любая травма, не имеющая отношения к заболеваниям получателя услуг или не обработанная должным образом.
- Плохое состояние кожи или несоблюдение гигиены.
- Отсутствие волос на голове и/или следы кровотечения на коже черепа.
- Обезвоживание, истощение или неожиданная потеря веса.
- Ожоги от сигарет или следы от веревки.
- Грязная одежда или постель.
- Физическое принуждение, ограничение свободы. Получателя услуг нельзя закрывать в комнате, связывать или перенасыщать седативными препаратами.
- Толчки, пинки, шлепки.
- Нежелательное сексуальное заигрывание, а также изнасилование через принуждение, запугивание, с применением силы или внушением страха.

¹ Выражаем признательность Объединению по предотвращению жестокого обращения с пожилыми людьми (Elder Abuse Prevention) за разрешение перепечатать данные признаки наличия жестокого обращения.

Финансовая эксплуатация

- Необычные или ненадлежащие операции с банковским счетом потребителя.
- Подписи на чеках и других документах, не похожие на подпись потребителя.
- Недавно подписанная доверенность или изменения в завещании, если потребитель явно не в состоянии принять такие решения.
- Отсутствие вещей, которые потребитель может себе позволить, например, одежды, еды или лекарств.
- Неоплаченные счета, просроченные выплаты аренды, если имеется человек, отвечающий за оплату счетов.
- Пропажа личного имущества, например, изделий из серебра, драгоценностей или кредитных карточек.
- Вымогательство или мошенничество.
- Намеренное изолирование потребителя от друзей и членов семьи.

Неопрятная внешность

- Неспособность управлять финансовыми средствами
- Неспособность выполнять повседневные функции, включая личный уход, осуществление покупок, приготовление пищи, выполнение работы по хозяйству и т.д.
- Попытки самоубийства, блуждание, отказ от врачебной помощи, уединение.
- Отсутствие санитарно-гигиенических условий или средств, жилые помещения, населенные различными животными, или другие опасные условия.
- Изменения в плане умственных способностей, спутанность мыслей, дезориентация, нарушения памяти.

Невыполнение обязанностей обслуживающим лицом

- Наличие в среде проживания потребителя предметов, представляющих опасность.
- Сыпь, раны, вши, оставленные без должного ухода.
- Неспособность ответственного лица удовлетворить такие основные нужды потребителя, как потребность в пище, воде, личном уходе, жилье и медицинском уходе.

Жестокое обращение со стороны обслуживающего лица

- Пожилому человеку или совершеннолетнему лицу, находящемуся на иждивении, не позволяют выразить свое мнение.
- Члены семьи или обслуживающее лицо “обвиняют” пожилого человека или находящееся на иждивении совершеннолетнее лицо (например утверждение, будто недержание недержание мочи является умышленным действием).
- Агрессивное поведение (угрозы, оскорбления, преследование) со стороны обслуживающего лица по отношению к пожилому человеку или находящемуся на иждивении совершеннолетнему лицу.
- Обслуживающее лицо злоупотребляет спиртным или наркотиками.
- Заигрывание, жеманство и т.д. как возможные признаки неподобающей сексуальной связи.
- Социальная изоляция от членов семьи или обслуживающего лица, наложение ограничений на занятия, осуществляемые находящимся на иждивении совершеннолетним лицом в семейном кругу.
- Описания инцидентов, изложенные членами семьи, обслуживающими лицами и жертвой, противоречат друг другу.
- Нежелание либо отказ членов семьи или других обслуживающих лиц сотрудничать с поставщиком услуг в вопросах планирования и осуществления ухода за получателем услуг.
- Неуместная или неоправданная оборонительная позиция поставщика услуг.

Жестокое обращение психологического характера

- Боязнь вести откровенный разговор.
- Невероятные противоречивые рассказы.
- Спутанность мыслей, дезориентация, запирательство, волнение, депрессия.
- Ненормально сильное чувство страха.
- Оскорбления, угрозы или преследование.
- Отказ от эмоциональной поддержки.
- Оставление лицом, отвечающим за предоставление ухода потребителю.



Здоровье

Нормальные возрастные изменения, вызванные старением

Многие изменения, которые встречаются у пожилых, являются нормальными проявлениями процесса старения.

Нормальные изменения сердечно-сосудистой системы:

- Уменьшение минутного сердечного выброса (уменьшение минутного объема сердца)
- Снижение эластичности кровеносных сосудов

Нормальные изменения в легких:

- Ткани между ребрами становятся менее эластичными, снижается дыхательный объем
- Увеличивается объем остаточного воздуха в легких (снижение эффективности выдоха)
- Уменьшается количество ресничек, высыхают ткани бронхов
- Снижается эффективность кашля

Нормальные изменения системы пищеварения / восприятия вкуса/запаха:

- Уменьшается количество вкусовых сосочков, (в связи с чем дольше сохраняются вкусовые ощущения горечи или кислоты)
- Пониженная способность различать запахи
- Вырабатывается меньше слюны, ферментов и способствующих пищеварению кислот
- Понижается усваивание питательных веществ
- Снижается способность печени выводить токсины

Нормальные изменения мочевыводящих путей:

- Заметное ухудшение эффективности работы почек
- Снижается способность почек регулировать уровень соли и выводить продукты жизнедеятельности
- Часто наблюдается уменьшение объема мочевого пузыря
- У мужчин увеличивается предстательная железа

Нормальные изменения мышц, костей, сухожилий и связок:

- Сжимаются межпозвонковые хрящи. Со временем сдавливаются межпозвонковые диски. Нередко люди теряют в росте около двух дюймов.
- В случае если человек не занимается физическими упражнениями:
 - Кости становятся хрупкими и пористыми
 - Мышцы теряют тонус и силу
 - Суставы теряют эластичность и гибкость

Нормальные изменения кожи, волос и ногтей:

- Циркуляция крови в коже понижается
- В коже уменьшается количество сальных желез
- Уменьшается количество потовых желез
- Эпителиальный слой кожи становится тоньше
- Уменьшается количество жировой ткани под кожей на периферийных участках
- Волосы обесцвечиваются и становятся жестче
- Волосы редеют, часто исчезают волосы на теле
- Ногти становятся толще и более ломкими

Нормальные изменения зрения:

- Снижается способность видеть мелкие детали
- Утрачивается аккомодация глаза (адаптация к свету или темноте, восприятие глубины)
- Уменьшается поле зрения
- Изменения восприятия цветов (трудности при отличении одного цвета от другого, цвета теряют четкость в связи с изменениями в хрусталике глаза)
- Заболевания глаз, такие как катаракта, глаукома и дистрофия желтого пятна

Нормальные изменения слуха:

Потеря слуха потенциально является наиболее опасным из всех сенсорных нарушений. Приблизительно 30-50 % пожилых людей страдают существенной потерей слуха, оказывающей значительное влияние на их жизнь. Потеря слуха может вызвать затруднения при общении и поддержании взаимоотношений, что может привести к отчуждению, тревожности и депрессии.

- Утрата способности различать звуки высокой частоты
- Становится сложно различать согласные звуки (с, з, т, к)
- Увеличение отложений ушной серы

**Советы для обслуживающих лиц:**

- Не кричите, говорите более низким колосом.
- Говорите четко и внятно.
- Стойте лицом к человеку. Старайтесь находиться на уровне глаз человека.
- Удалите из своего рта жвачку, еду, сигареты и не держите руки перед лицом.
- Чтобы более ясно выразить то, о чем говорите, прибегайте к помощи мимики, жестов, прикосновений и используйте соответствующие предметы.
- Уменьшите фоновые шумы.
- Говорите в сторону нормально слышащего уха, если таковое имеется.
- Убеждайте клиента использовать слуховой аппарат для эффективного общения.

Нормальные изменения нервной системы:

- Нервы медленнее реагируют на раздражение, особенно под воздействием нескольких раздражителей.
- Замедляется скорость передачи нервных импульсов к мозгу и от него.
- Изменения сна (фаза глубокого сна сокращается, снится меньше снов).
- Уменьшается восприимчивость к боли и другим неприятным ощущениям (замедляется реакция на прикосновения).
- Сокращается выработка антител в организме.
- Снижение количества всех гормонов (эстроген, инсулин, гормоны щитовидной железы).
- Снижается эффективность ахиллова рефлекса.

Нормальные изменения мозга, умственных способностей, обучаемости и памяти:

- Скорость вспоминания и идеального вспоминания после 22 лет постепенно ухудшается.
- Мозгу требуется больше времени, чтобы найти и извлечь информацию.
- Умственные способности, логическое мышление, понимание, запоминание приобретенной информации с возрастом не меняются.

Незаразные заболевания

Рак

Рак - это общее обозначение многочисленных типов злокачественных опухолей или опухолевых клеток. Опухолевые клетки - это клетки, которые делятся и поражают здоровые ткани. Опухолевые клетки могут распространиться по всему организму.

Как правило, рак лечат одним из трех способов:

- Хирургия: опухоль и/или патологические клетки удаляются из организма.
- Химиотерапия: используются лекарственные средства, уничтожающие раковые клетки. Эти лекарства обладают большим количеством побочных эффектов и могут нанести вред также и здоровым клеткам.
- Радиотерапия: На опухоль направляется поток излучения. Радиация уничтожает раковые клетки, но может также повредить и здоровые клетки.
- Проявляйте чуткость по отношению к физическому и эмоциональному состоянию потребителя.

7 признаков рака, выработанные Американским обществом борьбы с раковыми заболеваниями (American Cancer Society)

1. Изменения, связанные с функционированием кишечника или мочевого пузыря.
2. Незаживающая язва
3. Необычные кровотечения или выделения из естественных отверстий тела
4. Уплотнения или припухлости в молочной железе или других частях тела
5. Устойчивые расстройства пищеварения или нарушения глотания
6. Заметные изменения бородавок или родинок



Советы для обслуживающих лиц: Формы помощи и поддержки со стороны обслуживающего лица, предоставляемые больному раком потребителю, зависят от того, насколько сильно рак или противораковая терапия нарушают функциональные способности потребителя.

- Как правило, важным фактором является сбалансированное питание и обеспечение потребителя достаточным количеством калорий, жидкости и белков.
- Важно также принимать меры по облегчению боли.

Сердечно-сосудистые заболевания (болезни сердца)

К таким заболеваниям относятся любые болезни сердца или кровеносных сосудов. Они становятся причиной большинства смертельных случаев в нашей стране, и многие люди нуждаются в уходе в связи с такими заболеваниями.

Сердечный приступ (инфаркт миокарда) вызывается внезапным прекращением притока крови к сердцу в связи с тромбом или закупоркой артерии, подающей кровь в сердечную мышцу. Наступает омертвление сердечной ткани, что вызывает у потребителя боль в груди (стенокардию). В зависимости от того, какая часть сердца пострадала, сердечный приступ может вызвать различные последствия вплоть до остановки сердцебиения.

Застойная сердечная недостаточность характеризуется понижением сократительной способности сердечной мышцы, в результате чего происходит отток крови в легкие и/или голени. Такое заболевание может привести к одышке и/или отекам голеней и ног. Человеку, страдающему застойной сердечной недостаточностью, необходимо соблюдать лечебный режим и сократить потребление соли.



Советы для обслуживающих лиц:

- Следите за изменениями веса и ведите учет изменений веса потребителя.
- Помогите получателю услуг выбрать диету с пониженным потреблением соли, согласно советам врача
- Помогайте потребителю беречь силы при выполнении повседневных видов деятельности.
- Располагайте информацией о том, есть ли у потребителя, или принимает ли он таблетки нитроглицерина и/или аспирина.
- Убеждайте потребителя посещать все приемы у врача.

Инсульт или удар

Инсульт вызывается внезапным прекращением притока крови к тканям мозга в связи с тромбом, закупоркой артерии или кровоизлиянием в головной мозг. В связи с повреждением участка мозга, происходит нарушение работы той части тела или функции, которые управляются данным участком мозга. Могут появиться паралич, нарушения речи, поведения, глотания и т.д.



Советы для обслуживающих лиц: Виды поддержки и помощи, оказываемые обслуживающим лицом потребителю, зависят от того, какие функции организма были нарушены в результате инсульта.

При одностороннем параличе

- Говорите “правый” или “левый”, а не “хороший” или “плохой”.
- При ходьбе или передвижении поддерживайте более слабую сторону.
- При одевании начинайте с одевания более слабой стороны, а снимая одежду, начинайте с более сильной стороны.
- Используйте соответствующее адаптивное оборудование и одежду.
- Выделяйте много времени на выполнение любого вида деятельности.
- Позаботьтесь о том, чтобы в доме не было предметов, о которые потребитель может споткнуться.

При нарушениях речи или языка

- Следите за тем, чтобы ваши вопросы и указания были простыми и задавались по очереди.
- Старайтесь задавать вопросы так, чтобы на них можно было ответить односложно: “да” или “нет”.
- Используйте доску для рисования
- Используйте невербальные способы общения, жесты, мимику, указывайте на предметы.
- Дайте потребителю карандаш и бумагу, если он в состоянии писать.

При нарушении глотания

- Используйте мягкие продукты питания или густые жидкости, негустые жидкости, такие как вода, очень сложно проглотить, не поперхнувшись.
- Выделяйте много времени на прием пищи.

Инсульт может вызвать у потребителя сильное потрясение и привести к фрустрации, раздражительности или депрессии. Заново научиться выполнять те функции, которые пациент без труда выполнял ранее, - это длительный и сложный процесс. Поддерживайте и реагируйте позитивно, если потребитель делает какие-либо успехи на пути к выздоровлению.

Помогайте потребителю исправно посещать приемы у терапевта и выполнять физические упражнения.

Хроническое обструктивное заболевание легких

Это прогрессирующее и необратимое расстройство характеризуется нарушениями дыхания в связи с проблемами в легких и бронхах. Примерами хронических обструктивных заболеваний легких могут быть астма, хронический бронхит и легочная эмфизема. Наиболее распространенной причиной данного заболевания является курение.



Советы для обслуживающих лиц:

- Старайтесь не пользоваться духами
- Узнавайте о реакции на запахи чистящих средств, таких как, например, отбеливатель
- Призывайте к правильному питанию и приему пищи несколько раз в день маленькими порциями
- Выделяйте много времени на выполнение различных видов деятельности.
- Планируйте большое количество перерывов на отдых
- Помните, что у потребителя могут быть удачные и неудачные дни

Болезнь коронарных артерий

Болезнь коронарных артерий – это снижение эластичности сосудов сердца (артериосклероз) или формирование бляшек в кровеносных сосудах (атеросклероз), в результате чего их просвет, необходимый для прохождения крови, сужается. Это заболевание возникает у людей с возрастом, в связи с чем больным необходимо пройти медицинское обследование и лечение.

Гипертонию (повышенное кровяное давление) называют “тихим убийцей”, так как это заболевание редко проявляется в заметной форме. Повышенное кровяное давление со временем наносит вред системам организма и может вызвать очень тяжелые заболевания.

Вот признаки и симптомы сердечного приступа

В таких случаях необходима неотложная помощь, и вам следует позвонить в службу 911

- Внезапная, острая боль в груди, возможно отдающая в левую руку или челюсть. Часто описывается как ощущение сжатия, давления, стеснения
- Потоотделение
- Тошнота
- Нарушение дыхания
- Головокружение
- Волнение или тревога
- Кожа может быть бледной или иметь серый оттенок, холодной и влажной на ощупь
- Слабый и неравномерный пульс



Советы для обслуживающих лиц:

- Помогите потребителю сократить потребление пищевой соли согласно рекомендациям врача, исключив потребление кофеина, никотина, получая умеренную физическую нагрузку, сократив потребление жирной пищи, сократив воздействие стресса, регулярно проверяя кровяное давление получателя услуг и обеспечивая прием прописанных лекарств.
- Помогайте потребителю поддерживать идеальный вес тела.

Слабоумие и болезнь Альцгеймера

Слабоумие - общее расстройство мыслительных функций (таких как память, рассуждение, сосредоточенность, внимание, способность абстрактно мыслить и ухудшение речевой функции) в сочетании с изменениями личности (не всегда проявляющимися в форме дезориентации). Будь то болезнь Альцгеймера или Паркинсона, либо какая-нибудь другая болезнь, слабоумие развивается постепенно, способ ее лечения науке пока не известен. Заболевание протекает в несколько этапов:

- Больной может испытывать нарушения памяти, понимания и логического мышления, изменения личности, спутанность сознания, нарушения речи и сильно выраженную дезориентацию.
- Затем больной начинает страдать недержанием, блуждает, и испытывает изменения поведенческого характера.
- На конечных стадиях болезни пациенты теряют способность существовать без посторонней помощи.

Болезнь Альцгеймера начинается исподволь. Она может начаться в любом возрасте, но чаще всего возникает у людей в возрасте 80-90 лет. Болезнь, возникшая у людей в более раннем возрасте (50-60 лет) протекает значительно более стремительно. Средняя продолжительность жизни больных этой болезнью составляет от семи до восьми лет, однако обычно болезнь протекает от 3 до 15 лет.



Советы для обслуживающих лиц:

- Установите сигнализацию на двери и окна.
- Помните о том, что некоторые больные, страдающие слабоумием, находятся в превосходной физической форме. Их физическая сила проявляется, когда они хватаются за перила или за руку обслуживающего лица.
- Разговаривайте простыми, короткими предложениями.
- Обслуживающие лица должны делать постоянные вежливые напоминания больным слабоумием, чтобы они не теряли сосредоточенности.
- При работе с больными слабоумием обслуживающим лицам следует запастись терпением.

Диабет

Диабет - это хроническая болезнь поджелудочной железы. Диабет характеризуется абсолютной либо относительной недостаточностью гормона поджелудочной железы - инсулина. Вследствие недостаточности инсулина организм теряет способность использовать сахар в качестве источника энергии для питания клеток. В результате, сахар (глюкоза) накапливается в крови.

Диабет - очень серьезное заболевание, которое, при отсутствии надлежащего лечения, может дать осложнения на жизненно важные органы.

Диабет 1-го типа, или инсулинозависимый диабет, означает, что больному необходимо ежедневно вводить инсулин и придерживаться особой диеты. Диабет этого типа обычно проявляется в детстве. Основные причины, вызывающие диабет 1-го типа, не известны, среди вероятных причин называют наследственность, стресс, травмы или заболевания.

Диабет 2-го типа, или инсулиннезависимый диабет, обычно возникает у людей в возрасте 40 лет, страдающих избыточным весом и не соблюдающих режим питания. Среди прочих причин - наследственность и стресс. Диабет 2-го типа, как правило, протекает менее тяжело, чем диабет 1-го типа. У 90 % больных диабетом - заболевание 2-го типа.

Больные диабетом 2-го типа могут, как правило, держать болезнь под контролем, изменив рацион питания, регулярно сдавая анализы крови, выполняя физические упражнения и принимая лекарственные препараты, отпускаемые по рецептам. По мере развития болезни им, возможно, придется прибегнуть к введению инсулина или сочетанию таблеток и уколов.

Цели лечения при обоих типах диабета одинаковы:

- Обеспечивать постоянный уровень сахара в крови
- Осуществлять надлежащий контроль за уровнем сахара в крови во избежание возникновения краткосрочных и долгосрочных проблем
- Обеспечение контроля за весом/понимания общих принципов сбалансированного питания
- Избежание осложнений диабета, таких как заболевания органов зрения или почек
- Отказ от насыщенных жиров и холестерина, потребление которых может привести к возникновению таких характерных осложнений диабета, как заболевания сердечно-сосудистой системы



Советы для обслуживающих лиц:

Больной диабетом может воспользоваться многими методами, чтобы держать болезнь под контролем и снизить риск возникновения осложнений. Являясь обслуживающим лицом, вы можете поддержать потребителя, учитывая некоторые из этих принципов.

- Пищу необходимо принимать регулярно и в умеренном количестве. После введения инсулина пропускать прием пищи нельзя.
- Врач-диетолог может помочь разработать подходящий рацион питания с учетом личных предпочтений пациента. Врач-диетолог может также проконсультировать потребителя по вопросам изменения рациона питания при обострении болезни.
- Уделяйте особое внимание состоянию кожи, особенно кожи ног и ступней. Старайтесь не носить одежды, препятствующей нормальной циркуляции крови, например, носки или подвязки с тугй резинкой, а также обувь не по ноге.
- Помните, что физическая активность оказывает влияние на содержание сахара в крови. При выполнении новых или непривычных физических упражнений, проследите, чтобы у потребителя при себе был быстродействующий сахар в какой-либо форме.
- Браслет или ожерелье, информирующие медицинских работников о том, что носящий их человек болен диабетом, способствует более оперативному оказанию помощи потребителю в экстренных ситуациях, в случае если пациенты не в состоянии сами сообщить о своем заболевании.
- Низкое содержание сахара в крови может представлять чрезвычайную опасность. Потребитель должен разработать план действий на случай, если содержание сахара в крови достигнет критически низкого уровня.
- Регулярно следите за состоянием крови.
- Помогайте потребителю проводить ежедневную проверку состояния ступней.

Дисфагия

Дисфагия - это затруднение акта пережевывания или глотания пищи. Как правило, дисфагия возникает в результате инсульта или других неврологических заболеваний, таких как боковой амиотрофический склероз, рассеянный склероз или болезнь Паркинсона. Нередко, потребители, имеющие инвалидность вследствие порока развития, также страдают дисфагией. Больным дисфагией следует подготавливать пищу таким образом, чтобы они не подавились ей и не засосали ее в дыхательные пути, а также чтобы они смогли удержать пищу во рту. При кормлении больных дисфагией, помните о следующих моментах:



Советы для обслуживающих лиц:

- Проследите, чтобы потребитель сидел как можно более прямо. Будьте особенно осторожны при кормлении невнимательных и не реагирующих на внешние раздражители лиц.
- Проследите, чтобы голова потребителя была наклонена вперед, а подбородок опущен.
- Никогда не кормите потребителя в лежачем положении.
- Располагайтесь на стуле на одном уровне с потребителем, поддерживайте визуальный контакт. Таким образом, потребителю не придется смотреть на вас снизу вверх или сверху вниз при потреблении пищи, в противном случае он может выронить пищу изо рта или подавиться.
- Следите, чтобы больной не закладывал пищу в десневой карман (за щеку). Если такое случится, извлеките пищу из десневого кармана, и проследите, чтобы потребитель снизил темп при питании.
- Кормите потребителя медленно. Не спешите. Позаботьтесь о том, чтобы прием пищи был удовольствием. Не разговаривайте с посторонними, разговаривайте с потребителем, которому вы помогаете принимать пищу.
 - Возможно, придется поспособствовать процессу глотания, прибегнув к фразам: "тщательно пережевывайте", "сделайте двойное глотательное движение", "старайтесь не дышать во время глотания" и "прочистите горло".

Наиболее оптимально для кормления подходит густая пища; к таким видам пищи относятся продукты, которые имеют клейкую консистенцию или образуют во рту комочек. Примерами могут служить:

- Продукты из яиц, например, суфле или пирог с заварным кремом и различной начинкой
- Запеканки
- Мясной салат либо салат с яйцом или тунцом
- Консервированные фрукты
- Мягкие виды сыров, например сливочный сыр или прессованный творог
- Сочное мягкое мясо (может понадобиться предварительное измельчение или перетирание пищи до пюреобразного состояния)
- Сладкие кремы или пудинги
- Творожные пудинги, пироги, пирожные (возможно, понадобится смачивание в молоке)
- Горячие каши
- Большинство овощей, как составляющие соусов или запеканок
- Студень

К твердой пище, потребление которой может вызвать осложнения у некоторых потребителей, относятся продукты, распадающиеся на кусочки, например:

- Сухой хлеб, крекеры
- Чипсы и орехи
- Жидкое яблочное пюре
- Простой рис
- Жидкие горячие каши
- Обычное рубленое мясо, которое при жевании распадается на кусочки
- Вареный горох или кукуруза

К другим видам твердой пищи, потребление которой может вызвать осложнения, относятся очень крупные или вязкие продукты, глотание которых затруднительно, например:

- Свежий белый хлеб
- Арахисовое масло
- Обычное картофельное пюре
- Бананы
- Повторно обжаренные бобы
- Каши из отрубей
- Куски обычного мяса
- Сырые овощи и некоторые фрукты

Потребление жидкостей максимально усложняется, если они не являются густыми, как, например, вода или яблочный сок. Для того, чтобы некоторые пациенты могли употребить жидкости, необходимо будет придать им густую консистенцию. Вместо загустителей на основе камеди или клетчатки предпочтительно использовать загуститель на крахмальной основе, чтобы потребитель смог переварить загуститель во время процесса пищеварения. Некоторые жидкости являются изначально достаточно густыми, что **облегчает их глотание:**

- Овощной сок, замороженные концентраты сока, фруктовые пюре
- Нектары, пудинги
- Такие добавки, как Ensure Plus, Sustacal HC, Nutren 2.0 и т.д.
- Суп-пюре
- Молочные коктейли, яичные коктейли, йогурт
- Некоторые жидкости имеют очень густую консистенцию
- Мороженое или замороженный десерт

Каждому потребителю потребуется пройти осмотр у специалиста по трудотерапии или у логопеда, чтобы определить, какие продукты они могут употреблять, а какие - нет. Имеющиеся в продаже загустители очень удобны, так как их можно добавлять до того, как продукты приобретают свою форму.

К загустителям также относятся:

- Порошкообразное картофельное пюре быстрого приготовления, рисовая каша для детей
- Кукурузный крахмал (необходима пищевая обработка), сухой порошок нежирного молока
- Фруктовые и овощные хлопья

Эпилепсия

Эпилепсия - это заболевание, сопровождающееся припадками. Припадок - внезапное повышение количества электрических импульсов в определенной части головного мозга. Припадок может быть вызван определенными и локализованными симптомами или может распространиться по всему мозгу, приводя к потере сознания и судорогам тела. Причины такого внезапного высвобождения электрической энергии могут быть разными, начиная с заболевания эпилепсией и заканчивая травмой головы. Существует много различных типов припадков. Припадки могут протекать в мягкой или тяжелой форме. Эффективно помогает медикаментозное лечение.



Советы для обслуживающих лиц:

- Во время припадка ничего не кладите в рот потребителя.
- По возможности переверните его на бок, чтобы свести к минимуму опасность на случай рвоты.
- Не давайте больному ничего поесть или выпить.
- Обеспечивайте потребителям регулярный медицинский уход, в том числе прием прописанных лекарств.
- Ведите журнал регистрации приступов с указанием времени, даты, продолжительности приступа и самочувствия потребителя по окончании припадка.
- Позвоните по телефону 911 (за исключением случаев, когда врач дал вам иные указания).

Психическое расстройство

Психические расстройства - это такие же болезни, как и другие расстройства физических функций и соматические заболевания. Психические расстройства характеризуются признаками и симптомами, нарушают функционирование организма и поддаются излечению. Существует более 100 видов психических расстройств.

Среди причин возникновения психических расстройств - такие физические нарушения, как нарушение баланса химических веществ в организме, физическое поражение мозга, однако иногда причина остается неизвестной. Нередко курс лечения лекарствами бывает очень эффективным. Помните, что поступки человека, страдающего психическим расстройством, могут быть вызваны болезнью.

Старайтесь обращать внимание на конкретные модели поведения, а не на поставленный диагноз. Различают некоторые типы психических болезней: фобии, депрессия, паранойя, патологическое мышление (шизофрения) или биполярный психоз (ранее называемый маниакально-депрессивный психоз).

Основные категории психических болезней

1. Нарушения мышления
2. Расстройства личности
3. Расстройства настроения (аффективные расстройства)

Нарушения мышления характеризуются ослаблением способности мыслить ясно и логически. Нередко речь больного становится несвязной и бессмысленной, и ему становится сложно поддерживать разговор. К наиболее распространенным признакам относятся:

- Мании, например, больному кажется, что против него устроен заговор, или что окружающие люди слышат, о чем он думает. Мании могут вызвать странное поведение.
- Галлюцинации - ложные ощущения, когда больному кажется, что он что-то слышит, видит или чувствует. Голоса предупреждают его об опасности или о том, что ему следует сделать. Он может слышать несколько голосов, ведущих беседу.
- Отказ от общения с окружающими
- Эмоциональное онемение - отсутствие внешнего проявления эмоций
- Апатия

Шизофрения - это серьезное, как правило, хроническое психическое заболевание, характеризующееся ухудшением способностей человека ясно мыслить и передавать свои мысли, принимать решения и воспринимать окружающую действительность. Больной шизофренией может иметь различный набор симптомов, который со временем может меняться.

Несмотря на то что шизофрения не поддается лечению, как правило, болезнь можно держать под контролем. Некоторые шизофреники употребляют большое количество кофеина и курят значительно чаще, чем психически нормальные (иногда до 7-8 пачек в день). Социальный работник программы IHSS поможет вам работать с таким больным, если для вас это затруднительно. В данной группе высок риск совершения самоубийства.

Расстройства личности имеют место, когда обычные модели мышления, поведения, восприятия и ощущений становятся жесткими и плохо адаптируются к окружающей действительности.

Расстройства личности характеризуются непоколебимыми, жесткими моделями поведения и плохой адаптацией, что отрицательно сказывается на способности больного общаться с окружающими и функционировать в обществе.

К некоторым типам расстройств личности относятся: обсессивно-компульсивное, антисоциальное, нарциссическое, гистрионное, замкнутое, зависимое и пограничное расстройство личности. Некоторые расстройства эффективно излечиваются медикаментами.

Расстройства настроения - это патологические нарушения настроения. Два основных расстройства настроения - это биполярный психоз и депрессия.

Биполярный (маниакально-депрессивный) психоз характеризуется чередованием периодов чрезвычайно приподнятого настроения или возбужденного состояния и периодов депрессии. В случае такого состояния требуется долговременный курс медикаментозного лечения.

Депрессия каждый год поражает 19 миллионов людей. Депрессия сказывается на мыслях, настроении, состоянии организма человека, а также на его режимах сна и питания. Под влиянием депрессии также меняется восприятие человеком самого себя. Как правило, депрессия отрицательно сказывается на способности человека нормально функционировать, что может вызвать страдания, а также оказывает огромное влияние на близких людей больного.

Депрессия - это “подавленное настроение”. Человек, испытывающий депрессию, может потерять интерес к привычным видам деятельности, либо у него могут проявиться изменения аппетита или нарушения сна. Может появиться ощущение отчаяния, никчемности и мысли о самоубийстве. Симптомы депрессии иногда очень похожи на симптомы слабоумия. По прошествии трех месяцев проявления симптомов депрессия приобретает хронический или клинический характер.

Важно помнить о том, что любое лицо, страдающее от депрессии, нуждается в лечении. Не стоит рассчитывать на то, что депрессия пройдет сама собой, как по мановению волшебной палочки.

Поведенческие проявления:

- Плач, слезливость или неспособность плакать
- Самоизоляция от общества
- Психомоторная задержка
- Волнение
- Попытка самоубийства

Когнитивные проявления (изменения в процессах сознания, мышления, обучаемости и рассуждения):

- Недовольство собой/снижение самооценки
- Пессимистическое видение будущего
- Самообвинение
- Нерешительность
- Чувство беспомощности
- Отчаяние
- Трудности при сосредоточении/ концентрации внимания
- Забывчивость
- Ограниченное или зашоренное мышление

Эмоциональные проявления:

- Тоска
- Чувство вины
- Тревога
- Раздражительность

Физиологические проявления:

- Нарушения сна
- Нарушения аппетита
- Запоры
- Потеря или увеличение веса
- Снижение жизненного тонуса или хроническая усталость
- Боли неизвестного происхождения
- Жалобы на неопределенные неприятные ощущения

Лечение:

Депрессия - одно из наиболее хорошо поддающихся лечению психических заболеваний. Некоторых людей можно излечить полностью. Для лечения применяются медикаментозные методы и психотерапия.

Распознавание признаков депрессии и желания покончить с собой¹

- **Разговоры о смерти** — любое упоминание о смерти, исчезновении, желании прыгнуть с высоты, застрелиться или нанести себе вред другим способом.
- **Недавние утраты** — смерть, развод, расставание, испорченные взаимоотношения, потеря работы, денег, утрата статуса, снижение уверенности в себе, снижение самооценки, утрата веры, снижение интереса к друзьям, сексуальным отношениям, хобби и неспособность получать удовольствие от занятий, которые раньше приносили радость.
- **Изменение личностных качеств** — человек грустен, замкнут, раздражителен, тревожен, изнурен, нерешителен, апатичен.
- **Поведенческие изменения** — не может сконцентрировать свое внимание на учебе, работе, повседневных делах.
- **Изменения сна** — бессонница, нередко может проснуться слишком рано или проспать, кошмарные сновидения.
- **Изменения аппетита** — потеря аппетита и веса либо переедание.
- **Снижение интереса к сексуальным отношениям** — импотенция, нарушения менструального цикла (нередко временное отсутствие менструации).
- **Страх потерять способность контролировать ситуацию** — сойти с ума, причинить вред самому себе или окружающим.
- **Низкая самооценка** — присутствие мыслей о собственной никчемности, чувство стыда и огромной вины, ненависть к себе, ощущение что, “без меня всем станет только лучше”.
- **Мрачное видение будущего** — мысли о том, что ничего не изменится к лучшему, что вообще ничего не изменится.

¹ Предоставлено организацией по предотвращению суицида г. Сан-Франциско (San Francisco Suicide Prevention) - www.sfsuicide.org

Риск самоубийства у людей старшего возраста выше, чем у молодежи. Среди старшего поколения наибольший процент самоубийств приходится на белых мужчин в возрасте от 85 лет.

Лица, у которых возникают мысли о самоубийстве, или члены семьи, догадывающиеся о том, что их близкий человек подумывает о самоубийстве, могут обратиться к своему врачу, специалисту в области психического здоровья, в отделение неотложной помощи или позвонить по телефону местной горячей линии по вопросам самоубийств.



Советы для обслуживающих лиц по уходу за потребителями с психическими расстройствами:

- Проявляйте сочувствие и попытайтесь поставить себя на место пациента.
- Обслуживающим лицам следует научиться не принимать на собственный счет поступки и отношение лица, страдающего психическим расстройством.
- Обслуживающим лицам следует относиться с пониманием к чувству фрустрации потребителя.

Предотвращение суицида: миф или реальность

Люди, которые говорят о самоубийстве, не совершают его — самоубийство случается без предупреждения...

МИФ: Несмотря на то что самоубийство происходит спонтанно, нередко его обдумывают заранее и сообщают о своих планах окружающим, однако люди не обращают внимания на эти намеки.

Разговоры о самоубийстве могут натолкнуть человека на мысль...

МИФ: Разговаривая на тему суицида, не показывая при этом шокированного отношения или неодобрения, вы даете человеку понять, что серьезно относитесь к нему и понимаете его проблемы.

Риск совершения самоубийства лицами с низким уровнем дохода более высок...

МИФ: Возможность самоубийства не зависит от финансового положения человека. На всех социальных уровнях процент самоубийств примерно одинаковый.

Мужчины совершают самоубийства чаще, чем женщины...

ФАКТ: Хотя женщины совершают попытки самоубийства в два раза чаще, чем мужчины, мужчинам в два раза чаще удается довести эти попытки до конца.

Большинство людей, предпринимающих попытку самоубийства, колеблются между жизнью и смертью, и рискуют своей жизнью, предоставляя окружающим возможность спасти их...

ФАКТ: Люди, предпринимающие попытку самоубийства, колеблются между жизнью и смертью до самого последнего момента, многие из них предоставляют окружающим возможность спасти их.

Если у человека возникли мысли о самоубийстве, то он всегда будет задумываться об этом...

МИФ: Люди, желающие покончить с собой, не всегда будут испытывать такое желание и не будут постоянно подвержены риску самоубийства. Такие мысли пройдут, когда минует кризисный период в жизни.

Причиной большинства самоубийств является какое-то одно драматическое или травмирующее событие...

МИФ: Предшествующие события могут стать толчком к принятию решения о самоубийстве, однако, как правило, озабоченный такими мыслями человек на протяжении долгого времени испытывал несчастья, депрессию, отсутствие самоуважения, утратил способность справляться с житейскими трудностями и пессимистично смотрит на будущее.

Генетической предрасположенности к суициду не существует...

ФАКТ: Генетической предрасположенности к суициду не существует - склонность к самоубийству не является "семейным проклятием".

Улучшение состояния после серьезного личного кризиса или тяжелой депрессии означает, что риск совершения самоубийства уже позади...

МИФ: Риск суицида может увеличиться по мере отступления депрессии. У человека, желающего покончить с собой, могут появиться новые силы для претворения своего плана в действие.

Говорить о самоубийстве с человеком, страдающим депрессией, не рекомендуется...

МИФ: Люди, страдающие депрессией, нуждаются в эмоциональной поддержке и сопереживании, побудив их высказать свои мысли о суициде, вы, возможно, делаете первый шаг к оказанию помощи.

Инфекционные заболевания

Что такое инфекционное заболевание?

Инфекционное заболевание - это заболевание, передающееся от одного человека другому различными способами, например: через кровь или биологические жидкости, при вдыхании передающегося по воздуху вируса или при контакте с маленькими насекомыми, называемыми вшами. Большая часть инфекционных заболеваний передаются через вирусы или бактерии, находящиеся в крови или биологических жидкостях. Например, гепатит и вирус иммунодефицита человека (ВИЧ) являются инфекциями, которые могут присутствовать в крови и биологических жидкостях человека. С другой стороны, туберкулез передается воздушно-капельным путем. Больной туберкулезом выбрасывает в воздух крошечные микроорганизмы, когда чихает или кашляет, не прикрыв нос или рот. Кроме того, существуют такие инфекционные болезни, как головной педикулез, которые вызываются живыми паразитами - вшами, и которые распространяются при использовании расчески или при ношении головных уборов, зараженных вшами. Более подробную информацию о том, как снизить риск заражения инфекционными заболеваниями, см. в главе 12, посвященной вопросам безопасности. Давайте ближе познакомимся с некоторыми инфекционными заболеваниями.

Головные вши

Информация о головных вшах

- Размер взрослой особи достигает 2-3 мм в длину (размером примерно с кунжутное зернышко), цвет от коричневатого до грязно-белого.
- Вши могут ползать, они не прыгают и не летают.
- Головные вши не передаются домашним животным.
- Большинство случаев заражения паразитами происходит с детьми в возрасте 1-12 лет.
- Основные способы заражения - использование зараженных головных уборов, расчесок, предметов одежды и т.д.
- Головные вши нуждаются в потреблении крови каждые 4-5 часов и погибают через 1-2 дня, если не находятся на человеке.

Как происходит распространение головных вшей?

Головными вшами могут заразиться представители всех возрастных и социальных групп. Соприкосновение головой или просто совместное использование головных уборов, одежды, расчесок или других предметов личного обихода могут стать путем передачи вшей от одного человека другому. Головные вши заразны. Если у какого-либо из ваших знакомых головные вши - не паникуйте.

- Важно помнить, что никто не имеет иммунитета от головных вшей.
- Лечить необходимо только тех членов семьи, которые заражены паразитами, и всех в один и тот же день.
- Если вы обнаружили вшей после лечения, не паникуйте. Вполне часто, после лечения вши могут быть обнаружены где-либо на участках, примыкающих к голове. Для действия средств от вшей может понадобиться какое-то время, чтобы уничтожить взрослых особей вшей.



Советы для обслуживающих лиц:

1. Проверьте наличие вшей и гнид.

С помощью увеличительного стекла и при естественном освещении тщательно обследуйте волосы, кожу головы, бакенбарды, брови, бороды и усы всех членов семьи на наличие вшей и их яиц, называемых "гнидами". Гнид, имеющих желто-белый цвет и овальную форму, обнаружить бывает легче, чем вшей. Гниды приклеиваются на стержень волоса, и их можно обнаружить по всему волосяному покрову, особенно на затылке, за ушами и на макушке головы. Не путайте гнид с перхотью или выделениями волосяных мешочков (вещества из волосяных фолликулов). В отличие от гнид перхоть можно легко стряхнуть или сдуть с волос, а выделения фолликула можно легко снять движением, скользящим вдоль стержня волоса.

2. Обрабатывайте волосы зараженных людей

- Вымойте волосы очищающим шампунем, например, шампунем Prell или Johnson's Baby, в состав шампуня не должен входить какой-либо кондиционер.
- Тщательно высушите волосы (на каждом этапе используйте свежие полотенца).
- Пропитайте волосы средством от вшей/гнид, например, такими средствами, отпускаемыми без рецепта, как NIX и RID. Людям с длинными, густыми или вьющимися волосами, возможно, придется использовать несколько бутылок средства, чтобы полностью пропитать волосы.

- Оставьте средство на волосах ровно на тот период времени, какой указан в инструкции.
- Смойте средство над раковиной, ни в коем случае не используйте для этого душ. Таким образом, средство для борьбы с насекомыми будет воздействовать только на область головы.
- Не наносите так называемые средства для удаления гнид (яиц) или уксус, после того как вы смыли с волос средство от вшей/гнид.
- Удалите всех гнид с помощью частой металлической расчески.
- Разделите волосы на локоны шириной примерно один дюйм (как при накручивании на бигуди), расчешите каждый локон металлической расческой от гнид и снова заколите волосы металлическим зажимом. Так вы сможете определить, какую часть волос вы уже расчесывали.

3. Выполните уборку помещений

- Уборка пылесосом обладает наибольшей эффективностью при борьбе с вшами в доме. Не забудьте очистить с помощью пылесоса:
 - Постель и матрас
 - Подушки
 - Плинтус вокруг кровати
 - Диваны
 - Стулья
 - Мягкие игрушки (поместите в полиэтиленовый пакет и плотно завяжите его на два дня)
 - Рюкзаки
 - Сиденья в автомобиле
 - Шлемы/головные уборы
- Постирайте одежду, пригодную для стирки, постельное белье, одеяла, наволочки.
- На 10 минут замочите все расчески и щетки для волос в горячей воде.
- Аэрозоли для борьбы с насекомыми, которые обычно продаются в комплекте со средствами от вшей/гнид, использовать не рекомендуется. Их использование не эффективно и подвергает членов семьи излишнему воздействию пестицидов.

Гепатит

Гепатит - это заболевание печени, которое вызывает увеличение печени и нарушение ее функционирования. Гепатит может протекать в мягкой форме и длиться недолгое время или в тяжелой форме и привести к печеночной недостаточности и смертельному исходу.

Каковы причины гепатита?

Гепатит вызывают вирусы, бактерии, употребление спиртного или наркотиков, некоторых медикаментов или серьезные травмы печени. Миллионы людей в США больны гепатитом.

Какие типы гепатита существуют, и каким образом передается заболевание?

Гепатит А:

- Передается при употреблении в пищу продуктов или воды, зараженных гепатитом А. Такое возможно, если продукты питания или напитки загрязнены фекалиями или кровью человека, инфицированного гепатитом А.

Гепатит В:

- При незащищенном половом акте (секс без использования презерватива) с партнером, зараженным гепатитом В.
- При использовании тех же шприцов, что и лицо, зараженное гепатитом В.
- При уколе инфицированной иглой.
- Вирус передается от матери ребенку при родах или при грудном вскармливании.
- При контакте с биологическими жидкостями, кровью или открытыми ранами человека, инфицированного гепатитом В.

Гепатит С:

- При переливании крови, зараженной гепатитом С.
- При использовании тех же шприцов, что и лицо, зараженное гепатитом С.
- При случайном уколе иглой, инфицированной гепатитом С.
- При использовании инструментов для нанесения татуировок или пирсинга, инфицированных гепатитом С.
- При незащищенном половом акте (секс без использования презерватива) с партнером, зараженным гепатитом С.
- Вирус передается от матери ребенку при родах.
- При контакте с биологическими жидкостями, кровью или открытыми ранами человека, инфицированного гепатитом С.

Гепатит D: (Передается лицам, уже зараженным гепатитом B)

- При использовании тех же шприцов, что и лицо, зараженное гепатитом D.
- При случайном уколе иглой, инфицированной гепатитом D.
- При незащищенном половом акте (секс без использования презерватива) с партнером, зараженным гепатитом D.
- При контакте с биологическими жидкостями, кровью или открытыми ранами человека, инфицированного гепатитом D.

Каковы симптомы гепатита?

Наиболее распространенные симптомы на ранних стадиях заболевания:

- Незначительное повышение температуры
- Головная боль
- Боли в мышцах
- Усталость
- Потеря аппетита
- Тошнота
- Рвота

У некоторых больных гепатитом заболевание протекает бессимптомно.

На более поздних стадиях проявляются следующие симптомы гепатита:

- Потемнение мочи и обесцвеченный стул
- Боль в животе
- Кожа и белки глаз становятся желтыми (желтуха)

К другим важным симптомам гепатита относятся кратковременные нарушения, подобные симптомам при артрите, и изменения личности.

А вы знаете, что...

- На сегодняшний день, гепатит В, гепатит С и ВИЧ являются кровяными инфекциями, представляющими наибольшую опасность заражения для медицинских работников.
- На рабочем месте медицинские работники значительно чаще заражаются гепатитом, чем ВИЧ.



Советы для обслуживающих лиц:

При контакте с кровью или биологическими жидкостями обязательно применяйте стандартные меры предосторожности.

Вирус иммунодефицита человека (ВИЧ) и синдром приобретенного иммунодефицита (СПИД)

ВИЧ и СПИД - вирусы, поражающие иммунную систему человека. У ВИЧ-инфицированных или больных СПИДом людей значительно повышается риск развития различных инфекций.

ВИЧ

Вирус иммунодефицита человека - это вирус, поражающий иммунную систему человека.

При заражении ВИЧ вирус присоединяется к клеткам иммунной системы, отвечающим за защиту организма от инфекций. Используя клетки иммунной системы в качестве "фабрики по производству вирусов", вирус размножается. Со временем вирус ослабляет защиту организма человека от заболеваний, и организм уже не может противостоять различным инфекциям и разновидностям рака.

Если вы инфицированы ВИЧ, это не обязательно означает, что у вас СПИД. Это означает, что вирус будет находиться в вашем организме до конца вашей жизни. Вы можете заразить окружающих, при выполнении определенных действий, в результате которых передается ВИЧ. Вы можете заразить окружающих, даже если вы хорошо себя чувствуете, у вас нет симптомов заболевания, или вы даже не догадываетесь о том, что вы инфицированы.

СПИД

СПИД - это более поздняя стадия заражения ВИЧ-инфекцией. Это совокупность симптомов и осложнений, характерных для данной вирусной инфекции. Большинство характерных для СПИДа заболеваний представляют собой оппортунистические разновидности рака или инфекции.

Как распространяется ВИЧ?

Вирус иммунодефицита человека передается при попадании в организм зараженной крови, спермы, вагинального секрета или грудного молока через слизистые оболочки ануса, влагалища, пениса (уретры) или рта, а также через порезы, раны или ссадины на коже. Наибольшая концентрация вируса присутствует в клетках крови, вагинальном секрете и сперме. Независимо от того, проявляются ли у человека симптомы СПИДа, любой человек, инфицированный вирусом, может заразить других людей.



Советы для обслуживающих лиц:

Обслуживающим лицам следует всегда надевать перчатки во избежание контакта с биологическими жидкостями. В том числе, перчатки следует надевать при загрузке постельного белья или пропитанных биологическими жидкостями предметов одежды в стиральную машину или корзину для белья. Будьте предельно осторожны при использовании иглы или шприца.

Менингит

Менингит - это воспаление оболочек головного и спинного мозга. Среди возбудителей заболевания - бактерии, вирусы или грибки. Иногда, заболевание развивается как осложнение другого инфекционного заболевания. Бактериальный менингит может развиваться вследствие инфекции уха, инфекции синусовых пазух или вследствие перелома черепа.

Среди симптомов менингита:

- Головная боль
- Жар
- Сыпь
- Боль в горле
- Тугоподвижность шеи

При всех видах бактериального менингита, самым важным является раннее выявление заболевания и применение соответствующих антибиотиков. Антибиотиками лечат не только пациента, но и всех людей, находящихся в контакте с ним, с целью уничтожения микробов, прежде чем они начнут размножаться.

Зимой такие микробы могут находиться в носу или горле совершенно здоровых людей, не проявляя никаких признаков заражения. Эти здоровые переносчики микробов не заболевают, однако могут заражать микробами окружающих через слюну.



Советы для обслуживающих лиц:

Не пользуйтесь чужими чашками, не пейте из чужих бутылок с водой или газировкой, не используйте чужую помаду, столовые приборы, сигареты и т.д.

Туберкулез

Туберкулез - это заболевание, передающееся воздушно-капельным путем и вызываемое туберкулезной микобактерией (*Mycobacterium tuberculosis*). Несмотря на то что эта бактерия в основном поражает легкие, туберкулез может заразить любую часть тела, в том числе мозг и внутренние органы.

Среди симптомов активной формы туберкулеза:

- Жар
- Усталость
- Потеря веса
- Постоянный кашель

Как правило, характерным симптомом туберкулеза является кашель, однако на начальной стадии заболевания этот симптом может отсутствовать. Если у обслуживаемого вами лица проявляются симптомы хронического или влажного кашля, усталости и/или потери веса, следует сообщить об этом врачу или родственнику вашего клиента.

Как распространяется туберкулез?

Туберкулез передается от одного человека другому воздушно-капельным путем. Выброс бактерий в воздух происходит при кашле или чихании больного, не принимающего лекарств от туберкулеза. Затем эти капельки секрета дыхательных путей попадают в легкие другого человека. При продолжительном контакте с инфекцией неизбежно наступает заражение.

Больной активной формой туберкулеза бывает заразен на протяжении нескольких недель, в течение которых обеспечивается надлежащее лечение. Люди, обсемененные туберкулезной микобактерией, но не имеющие симптомов заболевания, не могут заразить им окружающих.

Заразиться туберкулезом может каждый. Наибольшей опасности заражения подвержены ВИЧ-инфицированные/больные СПИДом либо люди с ослабленной иммунной системой, страдающие алкоголизмом и пожилые люди.

Наилучшим способом предотвращения распространения заболевания является раннее выявление. Кроме того, больным туберкулезом во избежание распространения инфекции воздушно-капельным путем следует прикрывать рот и нос при кашле и чихании, а также надлежащим образом удалять в отходы носовые платки со слизистыми выделениями.



Советы для обслуживающих лиц:

- При работе с больным туберкулезом не забывайте надевать маску, так как это заболевание распространяется воздушно-капельным путем.
- Обслуживающим лицам следует напоминать потребителям прикрывать рот и нос при кашле или чихании.
- Часто мойте руки горячей водой с мылом
- Ежегодно проходите скрининговое обследование на туберкулез



Безопасность

Стандартные меры предосторожности

Эти методы должен применять каждый во избежание заражения заболеванием. Их следует придерживаться каждому поставщику услуг, взаимодействующему с кровью или биологическими жидкостями. К биологическим жидкостям относятся слюна, слизь, вагинальный секрет, сперма и другие жидкости внутренних органов, такие как моча и фекалии.

Основы стандартных мер предосторожности:

- Используйте защитные средства, такие как перчатки или маску, в зависимости от предполагаемого типа и количества контактов с инфекцией.
- Никогда не забывайте мыть руки до и после выполнения различных видов работ. Среди прочего, мойте руки:

До и после контакта с потребителем
До и после приготовления еды
Перед едой
Перед тем, как надеть перчатки, и после того, как вы их сняли
До и после посещения туалета
После того как вы сняли защитную одежду
После взаимодействия с биологическими жидкостями или другими зараженными предметами
После того как вы высморкались, чихнули, кашлянули и т.д.
После уборки
После курения
После контакта с домашними животными

- Избегайте случайных порезов или уколов иглой. Раны должны быть закрыты от внешнего воздействия.
- Для чистки и дезинфекции всех поверхностей, загрязненных кровью или биологическими жидкостями, используйте мыло с водой или раствор хлорного отбеливателя.

Мытье рук

- 1 Убедитесь, что все необходимые предметы находятся в непосредственной близости от умывальника.

жидкое мыло

бумажные полотенца

контейнер для мусора


- 2 Включите теплую воду.

Оставьте теплую воду течь, пока вы моете руки.
- 3 Потрите ладони друг о друга, чтобы образовалась пена. Потрите между пальцами и всю поверхность кистей рук и запястий.

Почистите ногти, потерев кончиками пальцев о ладони.

Потрите запястья.


- 4 Тщательно вымойте руки.

Держите руки пальцами вниз, чтобы вода не стекала на запястья.

Трите руки на протяжении не менее 10-15 секунд.


- 5 Вытрите руки насухо чистым полотенцем
- 6 Чтобы закрыть кран, используйте чистое полотенце. Для предотвращения образования трещин на коже используйте лосьон для рук.



МЫТЬЕ РУК - ОСНОВНОЙ СПОСОБ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФЕКЦИИ

Как безопасно снять перчатки

Поступайте так, будто все использованные перчатки заражены инфекцией. Когда вы или ваш поставщик услуг снимаете их, предпринимайте следующие меры, чтобы избежать соприкосновения внешней поверхности перчаток с кожей.

- 1 Рукой в перчатке возьмитесь за вторую перчатку чуть ниже манжеты.

- 2 Стяните перчатку с руки, выворачивая ее при этом наизнанку.

- 3 Все той же рукой в перчатке скомкайте снятую перчатку.

- 4 Два пальца незащищенной руки поместите под манжету второй перчатки.

Внимание: НЕ прикасайтесь незащищенной рукой к грязной перчатке.

- 5 Стяните перчатку, выворачивая ее при этом наизнанку и оставляя внутри ее первую перчатку.

- 6 Теперь обе перчатки вывернуты наизнанку. Вы можете выбросить их, не рискуя собственным здоровьем.

- 7 Вымойте руки.

Безопасность дома и чрезвычайные ситуации

Среди ваших обязанностей как обслуживающего лица - обсуждение с потребителем оптимальных способов обеспечения его безопасности. Чтобы обеспечить безопасность потребителя, нужно:

- Знать о присутствующих в доме факторах опасности
- Продумать, как добиться снижения степени опасности
- Знать, как следует действовать в случае чрезвычайной ситуации

Опасные химические вещества и чистящие средства, электрические шнуры, незакрепленные на полу коврики и напольные покрытия, проходы и пролитая вода представляют собой наиболее распространенные источники опасности в доме. Выполняя эти рекомендации, вы можете сделать дом потребителя более безопасным.

Опасные химические вещества и чистящие средства

- Подпишите все емкости с веществами.
- Будьте в курсе того, какие меры нужно предпринять в случае проглатывания, попадания в глаза или соприкосновения с кожей определенных химических веществ.

Электрические шнуры

- Не используйте электрический шнур, если он износился, или его провода оголены.
- Следите, чтобы шнуры находились подальше от проходов. Не прокладывайте их под ковриками.
- Избегайте чрезмерной нагрузки на электрические розетки.

Незакрепленные коврики/напольные покрытия

- Закрепите все напольные покрытия, чтобы предотвратить спотыкание и падение.
- Почините разлохматившиеся нити или дыры в коврах.

Проходы

- Освободите проходы от загромождающих предметов.
- Проследите, чтобы там было достаточно места для использования ходунков, трости или инвалидного кресла-коляски.
- Обеспечьте хорошее освещение проходов во избежание спотыкания.

Вода

- Незамедлительно вытирайте лужи во избежание поскользывания или падения.
- Держите электрические приборы подальше от воды.
- Во избежание поскользывания или падения в ванной/душе используйте поручни и коврик для ванной.
- Для предотвращения ожогов не устанавливайте температуру водонагревателя выше 120 градусов.

Важно, чтобы вы и ваш поставщик были готовы к любым возможным чрезвычайным ситуациям.

- Обсудите с потребителем услуг план на случай чрезвычайных ситуаций.
- Помните о том, где находится аптечка/материалы на случай чрезвычайной ситуации.
- Составьте список телефонов, по которым нужно будет позвонить в чрезвычайной ситуации: членов семьи, врача, социального работника.
- Имейте под рукой медицинскую информацию потребителя для предоставления сотрудникам аварийно-спасательных служб.
- Знайте пути аварийного выхода на случай экстренной эвакуации.
- Рядом с каждым телефонным аппаратом поместите листок с указанием полного адреса, чтобы сообщить его при обращении в службу 911.
- Располагайте информацией о том, есть ли у потребителя завещание, предварительные медицинские указания или указание "Не проводить реанимацию", и где эти документы находятся. Эта информация понадобится сотрудникам неотложной помощи, которые придут по вызову службы 911.

Если у вас возникла необходимость позвонить в службу экстренной помощи 911:

- Коротко опишите проблему.
- Сообщите адрес и название ближайшей главной улицы или перекрестка.
- Оставайтесь на связи и следуйте указаниям оператора по оказанию неотложной помощи.

Предотвращение падений



Из-за мокрых и скользких поверхностей опасность падения в ванной комнате особенно велика.



- Положите коврики в ванной и душе.



Два поручня - лучше, чем один.

- Пользуйтесь поручнями в ванной и в туалете.

Насадка на унитаз устанавливается на обычном унитазе.



Поручни.

- С обеспечивающими безопасностью насадками на унитаз стоять и сидеть удобнее. Поручни предотвращают падения. Имеются также специальные сиденья для ванн.



Берегитесь падений.



- Незакрепленные коврики представляют особую опасность, так как, даже если они снабжены нескользящей поверхностью, о них можно споткнуться.

- Необходимо, чтобы во все помещения были хорошо освещены, особенно коридоры и лестницы.



- У лестницы должны быть надежные перила и на ней не должно находиться загромождающих предметов.

Предотвращение возгораний – Обеспечьте контроль за источниками пожароопасности

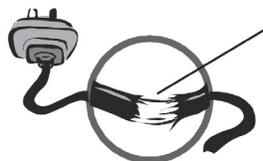
Использование поврежденных электрических шнуров или включение слишком большого количества шнуров в одну розетку может вызвать возгорание.

- Старые, изменившиеся в цвете либо потрескавшиеся сетевые шнуры, шнуры питания бытовых приборов и удлинительные шнуры.
- Шнуры, проведенные под ковриками: наступив на них можно повредить шнур и вызвать возгорание.
- Количество шнуров в розетке превышает то количество, на которое она рассчитана.



опасность

Использование многоконтактных разъемов может вызвать возгорание.



Искры могут стать причиной возгорания.



Эта розетка предназначена для двух шнуров.

Если вы или ваш поставщик услуг курите, способствуйте соблюдению правил безопасности при курении.



- Не курите в постели или в сонном состоянии.
- Курить рядом с кислородом – все равно что курить рядом с бомбой.
- Выбрасывайте содержимое пепельниц, после того как пепел остыл. Горячий пепел может стать причиной пожара.

- Держите пепельницы подальше от легковозгораемых предметов, например, бумаги, штор, постельных принадлежностей и предметов мебели из тканых материалов.



Дымовые извещатели



- Дважды в год необходимо менять батарейки.



Иллюстрации, использованные в данной главе, были заимствованы из издания "Основы ухода, издание с изменениями" (Revised Fundamentals of Caregiving), Департамента социального обеспечения и здравоохранения штата Вашингтон.

